SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Radicación:2020052251-000-000
Fecha: 2020-04-01 20:36 Sec.día8257
Anexos: No
Trámite::773-CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Tipo doc::80-RESOLUCIONES
Remitente: 000000-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO
Destinatario::DEP_40000-40000-SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 0368 DE 2020

(01 de Abril de 2020)

Por medio de la cual se adoptan medidas especiales para la atención del público y la prestación de los servicios por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia durante la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las conferidas por los numerales 21 y 27 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, en concordancia con lo previsto en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la Emergencia Sanitaria en el territorio nacional hasta el 30 de mayo del mismo año por la incidencia de los casos que se han presentado del virus COVID-19 y adoptó varias medidas tendientes a prevenir y controlar la propagación del virus.

SEGUNDO.- Que por lo anterior y con el fin de proteger la salud de los ciudadanos y de los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia, este Despacho, a través de la Resolución No. 0305 del 17 de marzo de 2020, ordenó suspender los términos de todas las actuaciones administrativas que adelanta esta Entidad entre el 17 de marzo y el 8 de abril, inclusive, conforme a lo dispuesto en el artículo 118 del Código General del Proceso.

TERCERO.- Que la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia, mediante la Resolución No. 001 del 16 de marzo de 2020, también resolvió suspender los términos en los procesos que se adelantan en esa sede, desde el 17 de marzo y hasta el 8 de abril de 2020, inclusive, así como fijar una nueva fecha para realizar las audiencias que estaban programadas para ese periodo.

CUARTO.- Que el Presidente de la República, por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del virus COVID-19 e impedir la extensión de sus efectos.

QUINTO.- Que en desarrollo de lo anterior, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

SEXTO.- Que el artículo 3º del citado Decreto Legislativo estableció que, para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades administrativas velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

SÉPTIMO.- Que el artículo 4º ibidem dispuso que, durante ese mismo periodo, la notificación o comunicación de los actos administrativos deberá realizarse por medios electrónicos, estableciendo el trámite que deberá seguirse para tal efecto.

OCTAVO.- Que el artículo 5º del mismo Decreto amplió los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para que las autoridades administrativas resuelvan las distintas modalidades de peticiones.

NOVENO.- Que el artículo 6º dispuso que las autoridades administrativas, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender los términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa, de manera parcial o total en algunas o en todas sus actuaciones, previo análisis de cada una de sus actividades y procesos. Además, la misma norma estableció que dicha suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos expresados en meses o años, y que durante la suspensión y hasta que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la ley que regule la materia.

DÉCIMO.- Que la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con diferentes canales de atención virtuales y telefónicos que le permiten garantizar la prestación de sus servicios durante la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y dar continuidad a las actuaciones administrativas y jurisdiccionales que debe adelantar.

DÉCIMO PRIMERO.- Que en ese contexto, en aras de garantizar la operación y supervisión de las entidades y personas que desarrollan las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, las cuales son de interés público, e igualmente proteger los derechos de los consumidores financieros durante la emergencia, se ha considerado pertinente reanudar los términos en todas las actuaciones administrativas y jurisdiccionales que adelanta esta Superintendencia, con excepción de las actuaciones sancionatorias de las Delegaturas y los procesos disciplinarios que adelanta la Oficina de Control Disciplinario, considerando las garantías de publicidad y contradicción de los sujetos procesales, así como el derecho a acceder a los expedientes.

DÉCIMO SEGUNDO.- Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario tomar las medidas necesarias para garantizar la prestación de los servicios a cargo de esta Entidad y el desarrollo de sus actuaciones y procesos, estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite la exposición física de los servidores públicos y los ciudadanos.

DÉCIMO TERCERO.- Que en mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Canales oficiales de comunicación e información. La Superintendencia Financiera de Colombia, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de evitar el contacto entre las personas y propiciar el distanciamiento social, solamente atenderá a las entidades supervisadas y al público en general a través de los siguientes canales de atención virtual y telefónico, sin necesidad del desplazamiento a la sede de esta Entidad:

- **E-mail:** super@superfinanciera.gov.co
  Peticiones, solicitudes de información, consultas, respuestas a requerimientos, recursos y quejas escritas

- **Correo electrónico para notificaciones:** notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co

- **Correo electrónico para obtener información sobre el trámite de funciones jurisdiccionales:** jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

- **Formulario en línea para presentación de quejas:**
  https://www.superfinanciera.gov.co/FormuleSuQueja/faces/registro/registro.xhtml

- **Casillero virtual de las entidades vigiladas (SIRI)**

- **Centro de Contacto:** (57 1) 307 8042
  Consultas y quejas verbales

- **Línea gratuita nacional:** 018000 120 100
  Consultas y quejas verbales

- **Chat de la Superfinanciera:**
  http://chat.superfinanciera.gov.co:8181/chat/faces/salaGeneral.xhtml

En consecuencia, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, no habrá atención presencial en ninguna dependencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, a través de las siguientes cuentas institucionales en redes sociales se podrá obtener información de interés sobre los temas a cargo de esta Entidad:

- Twitter: @SFCsupervisor
- Facebook: superintendencia.financiera
- Instagram: Superfinanciera
- Youtube: /superfinancieracol

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificación y comunicación de actos administrativos. Todos los actos administrativos que expidan los funcionarios competentes de esta Superintendencia serán notificados y/o comunicados por medio electrónico, a través del e-mail correspondencia@superfinanciera.gov.co.

Para el efecto, los interesados en cualquier actuación o trámite que se inicie con posterioridad a la expedición de la presente resolución, deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán las notificaciones y comunicaciones, y con la sola radicación se entenderá que han dado su autorización para

la notificación electrónica. Para los procesos que se encuentran en curso, los interesados deberán informar, a los correos super@superfinanciera.gov.co o notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co, la dirección de correo electrónico en la cual recibirán en lo sucesivo las notificaciones o comunicaciones.

En el momento en que se efectúe una notificación electrónica se enviará copia del acto administrativo y se informará sobre los recursos que proceden, ante quién se interponen y los plazos para hacerlo, cuando a ello haya lugar. Adicionalmente, la notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Administración. El presente procedimiento no aplicará para la notificación de los actos administrativos de inscripción o registro regulados en el artículo 70 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo Primero. En el evento en que una entidad supervisada o cualquier persona ya hubiese autorizado de manera general la notificación electrónica de todos los actos administrativos, o de algún acto o trámite en particular, no será necesario enviar una nueva solicitud de notificación electrónica.

Parágrafo Segundo. Si por cualquier motivo no se puede realizar la notificación o comunicación por medios electrónicos, no se adelantarán las actuaciones o trámites respectivos, evento en el cual se dejarán las constancias del caso en cada expediente y se reanudarán una vez finalice la emergencia.

ARTÍCULO TERCERO: Atención de peticiones. Salvo norma especial, toda petición será resuelta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las siguientes peticiones serán atendidas en un término especial: i) las peticiones de documentos y de información dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción, y ii) las consultas en relación con las materias a cargo de esta Superintendencia dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se informará de esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble previsto en esta disposición. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo Primero. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Parágrafo Segundo. Las peticiones deberán ser enviadas a esta Entidad al e-mail super@superfinanciera.gov.co y las respuestas serán remitidas únicamente a la dirección de correo electrónico que hayan indicado los peticionarios.

ARTÍCULO CUARTO. Reanudación de términos en actuaciones administrativas. Se ordena la reanudación de términos en todas las actuaciones administrativas que adelanta la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir del 2 de abril de 2020. Con el propósito de dar inicio o continuar con las actuaciones, las diferentes dependencias de esta Entidad utilizarán exclusivamente los mecanismos electrónicos dispuestos para tal fin.

Parágrafo Primero. Lo dispuesto en este artículo no aplica respecto de las actuaciones administrativas sancionatorias de las Delegaturas y los procesos disciplinarios que adelanta la Oficina de Control Disciplinario, razón por la cual los términos en dichas actuaciones y procesos continuarán suspendidos. En este caso, la suspensión se extenderá hasta el 30 de abril de 2020.

Según lo previsto en el artículo 6º del Decreto Legislativo 491 de 2020, se entienden suspendidos todos los términos legales propios de tales actuaciones, incluidos aquellos expresados en meses o años, y hasta tanto se reanuden no correrán los términos de caducidad de la facultad sancionatoria ni para decidir los recursos de apelación.

Parágrafo Segundo. Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria se podrán suspender, reprogramar o aplazar las diligencias o actuaciones presenciales, visitas in situ, entre otras, mediante decisión motivada, previa evaluación y justificación de la situación particular y concreta. Además, los funcionarios competentes podrán suspender términos de manera parcial o total en algunas de las actuaciones o trámites que adelanten, conforme al análisis, evaluación y justificación que se haga en cada caso concreto. En todo caso, los términos así suspendidos se reanudarán una vez se supere la emergencia.

ARTÍCULO QUINTO: Funciones jurisdiccionales. En tanto dure la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los procesos adelantados se tramitarán de acuerdo con las siguientes instrucciones, en concordancia con las disposiciones contenidas en el artículo 3º del Decreto Legislativo 491 de 2020 y los mecanismos previstos en el Código General del Proceso:

1. Se reanudarán los términos procesales en los procesos jurisdiccionales de competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia a partir del 13 de abril de 2020, inclusive, haciendo énfasis en el adelantamiento de los mismos a través de herramientas virtuales.

   Sin perjuicio de lo anterior, y mediante providencia motivada, el Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales, en ejercicio de su función de dirigir, coordinar y controlar las funciones jurisdiccionales a cargo de esta Superintendencia, podrá disponer la suspensión de cualquiera de los procesos o actuaciones que se adelanten, en aplicación de la facultad incorporada en el artículo 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

2. En ese orden, a partir de esa fecha, se realizarán las audiencias programadas en ejercicio de las acciones jurisdiccionales asignadas a la competencia de esta Superintendencia a través de mecanismos virtuales, usando la herramienta Microsoft Teams.

   Para ello, la Superintendencia dispondrá los enlaces correspondientes para que la partes e intervinientes puedan participar en las audiencias, utilizando cualquier dispositivo electrónico (PC, Portátil, Tablet o smartphone). En el evento en que una de las partes no tenga a su alcance los medios tecnológicos para efectuar dicho enlace deberá informar de tal imposibilidad a la Delegatura a través del correo jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co con una antelación no inferior a tres (3) días a la celebración de la audiencia, para que se pueda proceder a la reprogramación de la misma.

   De no existir manifestación acerca de la imposibilidad de participar en la audiencia virtual, se entenderá como aceptada por la parte la programación efectuada. Para facilitar la realización de la audiencia, un funcionario de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales entablará comunicación con las partes un (1) día antes de la celebración de la audiencia, para dar las instrucciones pertinentes y remitir, vía correo electrónico, la invitación para que se haga intervenga en la audiencia. De tal invitación se dejará evidencia en el expediente del proceso.

   En todo caso, la comparecencia de las partes a la audiencia se sujetará a lo establecido en el numeral 3º del artículo 372 del Código General del Proceso.

   Para la realización de las audiencias se atenderán los parámetros establecidos en el Protocolo expedido por el Consejo Superior de la Judicatura, Acuerdo PSAA15-10444, el cual se puede consultar en el enlace https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/protocolo_audiencias_cgp. La

anterior ruta será remitida por la Superintendencia en la comunicación a la cual se refiere el presente numeral.

Cuando las audiencias no se puedan llevar a cabo por cuestiones tecnológicas o de otra índole, se resolverá sobre su reprogramación por parte del director de la diligencia con el propósito de que la misma pueda desarrollarse presencialmente cuando finalice la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

3. Durante el término en que dure la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se continuará con la atención de público en la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de los siguientes canales:

3.1 La radicación de la documentación se podrá efectuar únicamente a través del correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.

3.2 La consulta de expedientes podrá realizarse accediendo a la página principal de la Superintendencia Financiera (www.superfinanciera.gov.co), banner consumidor financiero, Funciones Jurisdiccionales, consulta expediente; ingresando la identificación del demandante y el radicado de la actuación.

3.3 La notificación personal se continuará realizando digitalmente. Para el efecto, deberá remitirse el poder, certificado, cédula de ciudadanía y tarjeta profesional -de ser el caso- y los demás documentos que estime necesarios, al correo electrónico jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co.

En respuesta, la Superintendencia remitirá el borrador del acta y el espacio para la firma del notificado, y por último devolver en el mismo correo escaneado digitalizado el documento donde se observe la respectiva rúbrica.

3.4 La publicación de estados y traslados continuará a través de la página de esta Superintendencia, ruta: www.superfinanciera.gov.co, banner consumidor financiero, Funciones Jurisdiccionales, notificaciones. Lo anterior, de conformidad con el parágrafo del artículo 295 del Código General del Proceso.

3.5 Se atenderá cualquier inquietud o consulta a través del teléfono 5940200, extensiones 3429, 3430 y 3432, y en el correo electrónico jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co.

4. Igualmente, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, no podrá efectuarse la consulta física de los expedientes en la sede de esta Superintendencia, en consideración de las medidas de aislamiento social dispuestas por el Gobierno Nacional.

En consecuencia, frente a los documentos que por ser objeto de reserva su consulta se encuentra restringida en el acceso dispuesto en la página web de esta Agencia Estatal, es necesario recordar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 14º del artículo 78 del Código General del Proceso son, entre otros, deberes de las partes y sus apoderados, el "*Enviar a las demás partes del proceso después de notificadas, cuando hubieren suministrado una dirección de correo electrónico o un medio equivalente para la transmisión de datos, un ejemplar de los memoriales presentados en el proceso. Se exceptúa la petición de medidas cautelares. Este deber se cumplirá a más tardar el día siguiente a la presentación del memorial. El incumplimiento de este deber no afecta la validez de la actuación, pero la parte afectada podrá solicitar al juez la imposición de una multa hasta por un salario mínimo legal mensual vigente (1 smlmv) por cada infracción*".

En ese orden, frente a cualquier documento cuyo examen sea necesario por una de las partes y sí éste no puede ser objeto de consulta en la página web de la esta Agencia Estatal, se procederá así:

4.1 La parte solicitante del documento, con una antelación no menor a tres (3) días, se dirigirá a la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales a través del correo electrónico y/o los teléfonos indicados en el numeral 3.5 a efectos de tramitar su petición, indicando con claridad los siguientes datos:

- Número de expediente.
- Número de derivado donde se encuentra el documento aportado por la contraparte.
- Cualquier otro dato de identificación de la documental requerida que sea de su conocimiento (persona que lo expide, fecha, etc).

4.2 La Delegatura procederá a comunicarse, por vía telefónica o mediante correo electrónico con la parte que debe suministrar la documentación solicitada para que en el término de un (1) día la remita nuevamente al correo indicado en el numeral 3.5 anterior. El acceso a dicha información no podrá ser limitado por contraseñas o formatos que dificulten su consulta.

4.3 Recaudada la documentación, la Delegatura procederá a su remisión a la parte solicitante al correo electrónico que conste en el expediente, o al que éste hubiere referido para recibir la respuesta.

5. Cuando finalice la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se reanudará la consulta de expedientes físicos en la sede de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

ARTÍCULO SEXTO.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga los actos administrativos que le sean contrarios.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada Bogotá D. C., a los 01 de Abril de 2020

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

JORGE CASTANO GUTIERREZ

Superintendente Financiero
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Elaboró:
MONICA AMELIA ANDRADE VALENCIA
Revisó y aprobó:
JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ