

OFICIO 220-012936 DEL 19 DE ENERO DE 2023

REFERENCIA: RADICACIÓN 2022-01-916348
ASUNTO: DERECHO DE TURNO - INCENTIVOS A AFILIADOS DE CÁMARAS DE COMERCIO

Me refiero a su comunicación radicada con el número de la referencia, mediante la cual formula algunos interrogantes relacionados con el derecho de turno en el registro mercantil y los incentivos a afiliados a cámaras de comercio, en los siguientes términos:

- “1.- El incentivo preferencial para los afiliados también se otorgaría para los tramites de registro de documentos de los afiliados?*
- 2.- Si se quisiera dar un trámite preferencial a los documentos que ingresan para registro de los afiliados, se podrían estudiar y tramitar de manera prioritaria por encima de los tramites de los comerciantes que ingresaron anteriormente?*
- 3.- ¿Si se llegara a dar este incentivo al afiliado, como operaria el derecho de turno? o solo por ser afiliado se podría levantar dicho derecho de turno?*
- 4.- Que complicaciones jurídicas tendría la Cámara de Comercio si se registra un documento de un afiliado teniendo en cuenta que es un incentivo por encima o primero del documento de un comerciante?” (sic)*

Previamente a responder sus inquietudes, se pone de presente que en atención al derecho de petición en la modalidad de consulta, la Superintendencia de Sociedades con fundamento en los artículos 14 y 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, emite conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias a su cargo, que no se dirigen a resolver situaciones de orden particular, ni constituyen asesoría encaminada a solucionar controversias, o determinar consecuencias jurídicas derivadas de actos o

decisiones de los órganos de una sociedad determinada. A su vez, sus respuestas a las consultas no son vinculantes ni comprometen la responsabilidad de la entidad.

Con el alcance indicado, y para dar respuesta a la inquietud planteada, éste Despacho procede a efectuar las siguientes consideraciones:

- **Del derecho de turno.**

La Ley 962 de 2005, por medio del cual se dictaron disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, reguló en su artículo 15 el derecho de turno en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 15. DERECHO DE TURNO. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.”¹

¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 962 de 2005, artículo 15. Diario Oficial No. 46.023 de 6 de septiembre de 2005. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html#15



Es preciso anotar que el anterior artículo también es aplicable a los particulares que cumplen funciones administrativas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto Ley 019 de 2012, que indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 16. EXTENSIÓN APLICACIÓN LEY 962 DE 2005. Los artículos 15 y 16 de la Ley 962 de 2005 serán igualmente aplicables a los particulares que cumplen funciones administrativas.”²

Por su parte, respecto de las Superintendencias, el mencionado decreto estableció lo que sigue:

“ARTÍCULO 37. INSTRUCCIONES DE LAS SUPERINTENDENCIAS A SUS VIGILADOS. En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano.

Para tal efecto, recomendarán, entre otros, el uso de las tecnologías de la información y el comercio electrónico; la implementación del sistema de turnos; la facilitación de trámites a través de sistemas no presenciales; la estandarización de formularios, trámites y procesos; el uso de mecanismos de comparación de productos, precios, calidades y servicios de manera que se hagan visibles las fortalezas y debilidades de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado; regular los horarios de mercadeo por teléfono y por correo y los horarios y los métodos de cobranza; determinar que quien haga oferta al público debe incluir en ella todas las condiciones y restricciones de acceso en forma clara e integral; y, fomentar el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Así mismo, con el fin de garantizar el principio de igualdad de las personas frente a los prestadores de servicios públicos, impartirán las instrucciones a sus vigilados para hacer extensivo a ellos los principios y reglas de

² COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto Ley 019 de 2012. Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html#16

racionalización de trámites y procedimientos a los que se refiere este Decreto.”³ (Subrayado fuera del texto)

En uso de la anterior facultad, esta Superintendencia mediante Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022, respecto del derecho de turno, estableció deberes para la atención al público, así:

1.1.1.2. Las cámaras de comercio deberán brindar a sus usuarios un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, para lo cual deberán atender al público de manera virtual y presencial por lo menos cuarenta (40) horas a la semana, contar con un sistema de turnos para todos sus trámites y establecer atención preferencial y efectiva a quienes la ley protege para estos eventos, salvo los casos previstos en los numerales 1.1.1.4. y 1.1.2.1.

(...)

1.1.1.12. En todos los trámites radicados ante las cámaras de comercio se deberá garantizar y respetar el derecho de turno según los términos legales de cada solicitud, es decir, se deberán estudiar las peticiones de registro en el orden cronológico en que han sido radicadas.”⁴(subrayado fuera de texto)

Al respecto de la población objeto de “atención preferencial”, el Decreto Ley 019 de 2012, indica quienes serán beneficiarios de la misma de acuerdo a las siguientes circunstancias:

ARTÍCULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. *Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.⁵*

- **De los incentivos a los afiliados a las Cámaras de Comercio.**

³ Ibídem

⁴ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022, Instrucciones a las Cámaras de Comercio. Disponible en: <https://www.supersociedades.gov.co/documents/107391/161224/Circular+Externa+100-000002+de+25+de+abril+de+2022.pdf/425eaea3-13d4-fa0a-409b-8ef817f391e6?version=1.3&t=1670275150702>

⁵ Op Cit. Decreto Ley 019 de 2012.

La Ley 1727 de 2014 en su artículo 22 señala que las Cámaras de Comercio podrán establecer incentivos con la finalidad de estimular la afiliación y la participación de los comerciantes. Lo anterior, en los siguientes términos:

“Artículo 22. Incentivos para la afiliación. Las Cámaras de Comercio, para estimular la afiliación y la participación de los comerciantes, podrán establecer un tratamiento preferencial en los programas y servicios que ellas desarrollen.”⁶

Así mismo, la Superintendencia de Sociedades en Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022, regulo la posibilidad de implementar programas y servicios especiales para promover la afiliación de la siguiente forma:

2.1.4.6. Incentivos para la afiliación. Las cámaras de comercio podrán implementar programas y servicios especiales para promover la afiliación e, inclusive, podrán establecer servicios con tratamiento preferencial. Para el efecto, atenderán siempre criterios de igualdad entre los afiliados.⁷

Realizadas las anteriores consideraciones, se procede a dar respuesta a las inquietudes planteadas:

- Sobre la primera pregunta relacionada con el trámite de registro público, se debe indicar que no es posible mediante incentivo, vulnerar el derecho de turno.
- Respecto de su segunda pregunta, es claro que darle un trámite preferencial a los documentos que ingresan para registro por parte de los afiliados respecto de los de otros comerciantes, sería contrario al derecho de turno y al principio de igualdad entre los matriculados o los futuros matriculados.
- En relación con la tercera pregunta, se aclara que no es posible levantar el derecho de turno, puesto que las normas que regulan este derecho son de orden público, y por lo tanto de obligatorio cumplimiento.
- Sobre la cuarta pregunta, relativa a las “complicaciones jurídicas” por no respetar el derecho de turno, se indica que la Superintendencia de Sociedades podrá, de oficio o a petición de parte, iniciar procesos

⁶ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1727 de 2014, Artículo 22. Diario Oficial No. 49.209 de 11 de julio de 2014. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1727_2014.html

⁷ Op. Cit. Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022, Instrucciones a las Cámaras de Comercio.

administrativos tendientes a verificar el cumplimiento de las normas y si hay lugar a ello, imponer las sanciones a que haya lugar.

En los anteriores términos se ha atendido su inquietud. Se pone de presente que el presente oficio tiene los alcances del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y que en la Página WEB de ésta entidad puede consultar directamente la normatividad, los conceptos que la misma emite sobre las materias de su competencia los cuales también podrá ubicar en la herramienta tecnológica Tesauro.