

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

TÍTULO 4 - QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES Y RECLAMOS ANTE AMV

Para la atención de quejas contra los sujetos autorregulados, así como las denuncias, peticiones y reclamos formuladas por los miembros autorregulados o por terceros, se atenderán las siguientes disposiciones, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV³:

- 1. Quejas:** se entienden por quejas las inconformidades o solicitudes de investigación formuladas ante AMV por usuarios, clientes potenciales, o clientes⁴ de los sujetos autorregulados, relacionadas con situaciones irregulares y/o posibles incumplimientos de las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores, por parte de los miembros autorregulados y/o sus personas naturales vinculadas (PNV).
- 2. Denuncias:** se entienden por denuncias el suministro de información que realicen los sujetos de autorregulación, o cualquier tercero, de forma anónima o no, en la que se advierta a AMV sobre situaciones presuntamente irregulares, como operaciones celebradas por fuera de condiciones normales del mercado, abusos frente al mercado y, en general, cualquier irregularidad que pueda afectar el correcto desarrollo del mercado.
- 3. Peticiones:** corresponden a la formulación de consultas o solicitudes de información sobre temas de competencia de AMV, que efectúen los sujetos de

³ Reglamento de AMV. Artículo 33. Quejas, peticiones y reclamos. "AMV tendrá un procedimiento de público conocimiento, establecido a través de carta circular, para la atención de las quejas, peticiones y reclamaciones de los clientes de los miembros, relacionadas con la actividad de intermediación de éstos, de manera clara y expedita (...)"

⁴ De conformidad con el concepto establecido en el literal d) del artículo 2° de la Ley 1328 de 2009.

autorregulación, los participantes del mercado de valores, y el público en general.

- 4. Reclamos:** hacen referencia a las inconformidades que reporten los sujetos de autorregulación sobre la gestión de AMV o la conducta de sus profesionales⁵.

Capítulo 1 - Quejas de consumidores financieros ante AMV

1.1. Aspectos generales

1.1.1. Entidades ante las cuales es posible presentar una queja

Cualquier usuario, cliente potencial o cliente de un miembro autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un servicio de intermediación en el mercado de valores, puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) directamente ante su intermediario; ii) ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad contra la cual se formula la queja; iii) ante el Autorregulador del Mercado de Valores – AMV–; o iv) ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.1.2. Hechos que puede tramitar AMV a través del procedimiento de quejas

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con la actividad de intermediación en el mercado de valores, según lo dispuesto en los artículos 7.1.1.1.1, 7.1.1.1.2 y 7.1.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, o las normas que lo modifiquen, subroguen o revoquen.

1.1.3. Objetivo de la queja y decisiones o acciones que puede adelantar AMV

El trámite de la queja tiene dos propósitos particulares:

- a. Garantizar que el sujeto autorregulado se pronuncie en relación con las inquietudes e inconformidades planteadas por el consumidor financiero.
- b. Establecer si resulta procedente dar inicio a una indagación preliminar en los términos establecidos en el artículo 58 del Reglamento de AMV⁶

1.1.4. Situaciones en que AMV no podrá dar trámite

⁵ Las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo deberán formularse de conformidad con el procedimiento establecido en dicho documento y en el Título 6 de la Parte I de la presente Carta Circular.

⁶ Reglamento de AMV. Artículo 58. Diligencias previas a la solicitud formal de explicaciones. *“Previo a la solicitud formal de explicaciones, el Presidente de AMV o el Vicepresidente de Cumplimiento y Disciplina o el Gerente de Investigación y Disciplina o el funcionario de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Disciplina que sea designado para el efecto, podrán adelantar de oficio, a petición de cualquier interesado o del Tribunal Disciplinario, todas las indagaciones que consideren pertinentes, para lo cual podrán practicar y recaudar las pruebas que estimen necesarias (...)”*.

AMV no dará trámite a la queja cuando:

- 1.1.4.1. Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento, por cualquiera de los medios, no guarden relación con la actividad de intermediación en el mercado de valores.
- 1.1.4.2. Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que la Corporación sólo tiene competencia en relación con tales sujetos. En el portal de internet www.amvcolombia.org.co se encuentra un listado de las entidades que son sujetos autorregulados.
- 1.1.4.3. Cuando el quejoso no corresponda con el consumidor financiero relacionado con los hechos planteados, a menos que cuente con poder para actuar en su nombre.
- 1.1.4.4. Cuando la queja esté dirigida en contra de AMV o sus funcionarios. En este caso la queja será tratada como una reclamación y se aplicará el procedimiento establecido en el capítulo 4 del presente Título.
- 1.1.4.5. Cuando se trate de quejas de tipo civil, laboral o penal en contra de los sujetos autorregulados.
- 1.1.4.6. Cuando la queja se relacione con hechos ocurridos con tres o más años de anterioridad⁷.

Adicionalmente, y sin perjuicio de la posibilidad de avocar de oficio el conocimiento de los hechos a instancia de los procesos de supervisión y/o disciplina de esta Corporación, AMV no surtirá el procedimiento descrito en el presente capítulo en los siguientes casos:

- 1.1.4.7. Cuando los escritos remitidos a AMV correspondan a copias de quejas presentadas ante otras instancias de protección al consumidor financiero, tales como el defensor del consumidor financiero, las áreas de protección al consumidor de los IMV, o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.1.4.8. Cuando se advierta que la misma reclamación esté siendo tramitada por otra de las instancias de protección al consumidor financiero.

En estos eventos AMV informará al quejoso que su reclamación no surtirá el proceso de queja indicando la causal que aplica en cada caso.

⁷ Reglamento de AMV. Artículo 57. Iniciación de la etapa de investigación. (...) No podrá elevarse una solicitud formal de explicaciones después de transcurridos más de tres (3) años contados a partir de la ocurrencia de los hechos (...)"

AMV no dará trámite a quejas manifiestamente infundadas, temerarias⁸ o referidas a hechos o sujetos indeterminados.

1.1.5. Decisiones o acciones que no puede adoptar AMV

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 24⁹ y 25¹⁰ de la Ley 964 de 2005, en concordancia con el artículo 11.4.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010¹¹, el artículo 2 del Reglamento de AMV¹², AMV en desarrollo de sus funciones tiene una competencia limitada. A continuación, se enuncian algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adoptar:

- 1.1.5.1. Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que, en criterio de un usuario, cliente potencial o cliente, hayan sido causados por parte de un sujeto de autorregulación.
- 1.1.5.2. Ordenar que un sujeto de autorregulación adelante una acción específica para atender la queja, como puede ser, a título de ejemplo, que alguien sea vinculado como cliente cuando la entidad respectiva decidió no hacerlo.
- 1.1.5.3. Considerar hechos relacionados con situaciones o productos que no hagan parte de la actividad de intermediación de valores (ej. cuentas bancarias, leasing, incumplimiento de la normatividad de lavado de activos, inversiones en valores no inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE, contratos de corresponsalía, entre otros).
- 1.1.5.4. Emitir pronunciamientos sobre la responsabilidad disciplinaria de los sujetos autorregulados fuera del escenario del proceso disciplinario establecido en el Reglamento de AMV.
- 1.1.5.5. Emitir pronunciamientos en relación con controversias contractuales que deban ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.

⁸ Se considera que ha existido temeridad o mala fe, en los siguientes casos: Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal o fáctico de la queja, cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad.

⁹ Ley 964 de 2005. Artículo 24. Del ámbito de la autorregulación. "La autorregulación comprende el ejercicio de las siguientes funciones: (...) b) Función de supervisión: Consistente en la verificación del cumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación; c) Función disciplinaria: Consistente en la imposición de sanciones por el incumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación. (...).

¹⁰ Ley 964 de 2005. Artículo 25. Obligación de autorregulación. "Quienes realicen actividades de intermediación de valores están obligados a autorregularse en los términos del presente capítulo. Estas obligaciones deberán atenderse a través de cuerpos especializados para tal fin. Podrán actuar como organismos autorreguladores las siguientes entidades:

¹¹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 11.4.1.1.3. Alcance de la autorregulación. "Los organismos de autorregulación desarrollarán las actividades previstas en el Título 3 del presente Libro en relación con las actuaciones de los intermediarios de valores, tanto en los sistemas de negociación como en el mercado mostrador, así como en relación con las demás actuaciones propias de la actividad de intermediación, incluyendo las relaciones de los intermediarios con sus clientes".

¹² Reglamento de AMV. Artículo 2. Competencia. "AMV será competente en el ejercicio de sus funciones respecto de los sujetos de autorregulación, de conformidad con la normatividad aplicable."

1.2. Procedimiento para la formulación, recepción y evaluación de quejas

Para el trámite de las quejas interpuestas ante AMV se seguirá el siguiente procedimiento:

1.2.1. Formulación de quejas

Una queja presentada ante AMV debe contener, como mínimo, la siguiente información para tenerse como presentada en debida forma:

- 1.2.1.1. Nombre y apellidos del quejoso.
- 1.2.1.2. Número de documento de identidad del quejoso.
- 1.2.1.3. Dirección de notificaciones del quejoso (email, teléfono de contacto).
- 1.2.1.4. Descripción de los hechos e identificación del producto o servicio ofrecido o ejecutado por el sujeto de autorregulación.
- 1.2.1.5. Identificación concreta del sujeto autorregulado contra el cual se dirige la queja.
- 1.2.1.6. Si actúa a nombre de un tercero, acreditar poder debidamente otorgado.

En caso de que la queja no contenga la totalidad de información mencionada, AMV solicitará por escrito al quejoso, por una sola vez, complementar la información y le dará un término de diez (10) días hábiles para atender tal solicitud. Hasta tanto no sea remitida la totalidad de la información mencionada en precedencia la queja se tendrá por no presentada.

En caso de que en el término mencionado en precedencia el quejoso no allegue la totalidad de la información solicitada, AMV procederá con el archivo de la queja, sin perjuicio de la posibilidad de radicarla nuevamente allegando la información concreta, de lo cual se informará al quejoso.

1.2.2. Recepción de quejas

AMV tiene habilitado varios canales para la recepción de quejas, así:

- 1.2.2.1. Correo electrónico, a la dirección quejas@amvcolombia.org.co.
- 1.2.2.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Quejas, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página. En este caso, el quejoso también podrá

acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.

- 1.2.2.3. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigida a la Coordinación de Indagaciones y Quejas.

1.2.3. Acuso de recibo y decisión de competencia y procedencia

Una vez presentada la queja en debida forma, AMV evaluará de manera preliminar si existe competencia para dar trámite a la misma y si resulta procedente adelantar este procedimiento, de conformidad con los criterios establecidos en el numeral 1.1.4. precedente.

Si AMV estimase que no existe competencia para dar trámite a la queja o que no resulta procedente dar trámite a la misma, lo comunicará al quejoso dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil a aquel en que sea recibida la queja, indicando la razón que motiva tal decisión, y procederá con el cierre de la misma.

En caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier otra instancia que se considere competente.

En aquellos casos que no sea posible valorar la competencia o procedencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles, AMV informará tal situación al quejoso y contará con 15 días hábiles adicionales para finalizar su estudio y comunicar al quejoso la decisión final adoptada, en relación con la determinación de competencia para conocer la queja.

1.2.4. Inicio de la evaluación de la queja

Verificada la competencia y procedencia de dar trámite a la queja, AMV dará traslado de la misma al sujeto autorregulado involucrado en los hechos, para que se pronuncie sobre los mismos y remita al quejoso una respuesta clara y completa sobre cada una de las inconformidades puestas de presente.

Copia de la respuesta dada por el sujeto de autorregulación al quejoso deberá ser remitida a AMV junto con la información que estime oportuno requerir esta Corporación en el momento de dar traslado de la queja.

El miembro autorregulado tendrá un plazo de hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta al quejoso y remitir la misma a AMV, el cual podrá ampliarse, por una sola vez, hasta por un término de cinco (5) días hábiles adicionales.

Siempre que la queja sea interpuesta con ocasión de la conducta de una PNV, identificada por el quejoso en su escrito de queja, y dicha persona continúe vinculada al intermediario, junto con la copia de la respuesta dada al quejoso, el

miembro autorregulado debe remitir a AMV una comunicación a través de la cual la persona natural vinculada se pronuncie sobre los hechos que han dado lugar a la inconformidad del consumidor financiero.

Adicionalmente, el miembro autorregulado deberá indicar a AMV de manera expresa lo siguiente:

- 1.2.4.1. Si existen quejas iniciadas por el mismo usuario, cliente potencial o cliente con ocasión de los mismos hechos que se encuentren en trámite ante otra instancia de protección del consumidor financiero.
- 1.2.4.2. Si existen quejas relacionadas con hechos similares interpuestas durante el año inmediatamente anterior por usuarios, clientes o clientes potenciales diferentes al quejoso que ha acudido a AMV. En caso afirmativo, deberá informar el nombre del quejoso, la fecha de presentación de las quejas, el resultado de la evaluación de las mismas, y las medidas adoptadas en cada caso.
- 1.2.4.3. Si existen otras quejas en relación con actuaciones de la PNV objeto de la reclamación, que se encuentren en trámite o hayan finalizado, y en este último caso el resultado de la evaluación de las mismas y las medidas adoptadas.
- 1.2.4.4. Si con ocasión de los hechos que dieron lugar a la queja se han adelantado procesos disciplinarios internos por parte del IMV. En caso afirmativo se deberá informar el estado del proceso correspondiente y si ya se hubieren adoptado decisiones sobre el particular, remitir el documento en el cual consten las mismas.

Una vez obtenida la respuesta del sujeto de autorregulación, AMV procederá a evaluar los hechos y pruebas aportados por las partes involucradas en la queja, sin perjuicio de que pueda incorporar nuevos hechos y pruebas en la evaluación.

Cuando quiera que, durante el trámite de la queja, las partes involucradas acordaren la celebración de acuerdos conciliatorios o de transacción, en virtud de los cuales se atiendan las inconformidades que den lugar a la queja; tal circunstancia deberá ser informada de manera inmediata por parte del sujeto autorregulado a esta Corporación.

1.2.5. Análisis de la información y decisión

Una vez recibida la información de que trata el numeral anterior, AMV procederá a realizar el análisis de la queja con miras a tomar cualquiera de las siguientes decisiones:

1.2.5.1. Archivo de la queja: decisión que se toma cuando, de conformidad con los criterios establecidos en la Política de Cumplimiento Normativo de AMV, no se

considere pertinente dar inicio a una indagación preliminar o cuando se advierta que las explicaciones suministradas por el sujeto de autorregulación resultan suficientes y pertinentes frente a las inconformidades planteadas por el quejoso.

1.2.5.2. Inicio de una indagación preliminar: en caso de que se advierta la necesidad y el mérito de iniciar una indagación preliminar orientada a evaluar un posible incumplimiento normativo, se procederá en tal sentido.

Para realizar esta evaluación se tendrán en cuenta, los criterios establecidos en la Política de Cumplimiento Normativo de AMV, en particular aquellos relacionados con la aplicación del principio de oportunidad, las prioridades identificadas para el desarrollo de la función disciplinaria por parte de esta Corporación y los criterios definidos para la implementación de herramientas preventivas en relación con los sujetos de autorregulación y/o sus PNV.

La decisión de dar inicio a una indagación preliminar será informada al quejoso por AMV, poniendo de presente lo siguiente:

- a. La naturaleza de la indagación preliminar, en especial el carácter de etapa previa al proceso disciplinario.
- b. El objeto de la misma, esto es, determinar la procedencia de dar o no inicio a un proceso disciplinario.
- c. Que tanto la indagación preliminar como el proceso disciplinario, en caso de que se diera inicio al mismo, se desarrollarán de manera reservada y el quejoso no será considerado parte en la actuación.

El vencimiento de los términos establecidos en la etapa de inicio de la evaluación de la queja no afecta en ningún caso la competencia de AMV para adelantar un proceso disciplinario en relación con los hechos objeto de la queja.

Capítulo 2 - Denuncias ante AMV

AMV guardará reserva y confidencialidad de la información suministrada mediante este canal. Si el denunciante decide revelar su identidad, AMV podrá comunicarse con él para ampliar los hechos expuestos.

Para formular denuncias se deberá seguir el siguiente procedimiento:

2.1. Recepción de la denuncia

Las denuncias relacionadas con el mercado de valores se recibirán a través de cualquiera de los siguientes canales:

2.1.1. Comunicación con los profesionales del área de monitoreo y vigilancia mediante los siguientes mecanismos:

Mercado	Código SEN/Set-FX	Teléfono
Renta Fija	SEN: 481-01 y 481-03	6071010 ext. 1337, 1333
Renta Variable	No aplica	6071010 ext. 1332, 1335
Derivados	No aplica	6071010 ext. 1347
Divisas	AMVB – CARLOSP	6071010 ext. 1343

- 2.1.2. Buzón Telefónico de Denuncias, en el PBX (57 1) 6071010, opción 2.
- 2.1.3. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Denuncias, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 2.1.4. Correo electrónico, a la dirección denuncias@amvcolombia.org.co.
- 2.1.5. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigida a la Vicepresidencia de Gestión Preventiva.

Con independencia del canal que estime oportuno usar el denunciante, éste debe señalar expresamente si desea que su denuncia sea tratada como anónima.

2.2. Contenido de la denuncia

Las denuncias deberán contener la siguiente información para ser tramitadas por AMV:

- 2.2.1. Detalles sobre las operaciones y/o hechos objeto de la denuncia.
- 2.2.2. Identificación de los sujetos de autorregulación contra los cuales se presenta la denuncia, en los casos en los que esto sea posible.
- 2.2.3. Documentación soporte de la denuncia (opcional).

2.3. Decisión de no iniciar una indagación preliminar

Una vez presentada la denuncia, AMV evaluará la misma y decidirá si existe competencia y/o mérito para iniciar una indagación preliminar en relación con los hechos, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios y criterios establecidos en la Política de Cumplimiento Normativo de AMV.

En caso de que AMV decida iniciar una indagación preliminar en relación con los hechos denunciados, podrá informar de tal situación al denunciante cuando su identidad haya sido revelada, limitándose a informar el sentido de tal decisión. En ningún caso AMV suministrará al denunciante información acerca de los hechos

evidenciados, la identidad de las personas que pudieran haber participado en ellos, ni ninguna otra circunstancia propia del proceso disciplinario.

De conformidad con los criterios y principios establecidos en su Política de Cumplimiento Normativo, AMV podrá gestionar los hechos conocidos a través del canal de denuncias mediante la adopción de las herramientas preventivas allí establecidas.

2.4. Aspectos finales

Con el propósito de contribuir a la eficiencia de los procesos de denuncias AMV aplicará los siguientes criterios de gestión:

- 2.4.1. AMV no dará trámite a denuncias manifiestamente infundadas, temerarias o referidas a hechos o sujetos indeterminados.
- 2.4.2. Sin perjuicio de la posibilidad de avocar de oficio el conocimiento de los hechos objeto de denuncia, AMV no surtirá el trámite descrito en precedencia respecto de denuncias que ya estén siendo evaluadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 2.4.3. AMV no dará trámite a denuncias relacionadas con hechos ocurridos con tres o más años de anterioridad.

Capítulo 3 - Peticiones ante AMV

Según lo dispuesto en el artículo 33 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), AMV tendrá competencia para resolver las peticiones que tengan relación con la actividad de intermediación de valores y el ejercicio de sus funciones legales y reglamentarias, dispuestas en la Ley 964 de 2005, Decreto 2555 de 2010 y Reglamento de AMV.

Para formular peticiones ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

3.1. Recepción de la petición

La petición se recibirá a través de cualquiera de los siguientes medios:

- 3.1.1. Correo electrónico, a la dirección peticiones@amvcolombia.org.co.
- 3.1.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiones, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Peticiones, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 3.1.3. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigida a la

Gerencia de Regulación.

3.2. Contenido de la petición

Las peticiones, so pena de no ser tramitadas, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- 3.2.1. Nombres y apellidos completos del solicitante.
- 3.2.2. Documento de identidad.
- 3.2.3. Dirección de notificaciones.
- 3.2.4. Teléfono de contacto.
- 3.2.5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.
- 3.2.6. Objeto de la petición.
- 3.2.7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet o correo electrónico).
- 3.2.8. Correo electrónico (opcional).

En los casos en que AMV requiera solicitar información adicional, se aplicará lo dispuesto en el artículo 17 del CPACA ¹³.

3.3. Objeto de la petición

Las peticiones pueden tener los siguientes objetos:

- 3.3.1. De documentos y de información.
- 3.3.2. Consulta.

3.4. Resolución de la petición

Las peticiones que tengan por objeto requerir información, examinar y requerir copias de documentos sujetos a reserva serán tramitadas por la Secretaría Jurídica de AMV y/o la Gerencia de Estrategia y Riesgos.

Las peticiones de consulta de interés general o particular serán tramitadas por la Gerencia de Regulación, sin embargo, cuando el objeto de las mismas sea un tema relacionado con el proceso de certificación o la modalidad de certificación

¹³ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete 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.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales".

procedente, éstas serán tramitadas por la Gerencia de Certificación, según lo dispuesto en el parágrafo primero del artículo 128 del Reglamento de AMV¹⁴.

Respecto a las peticiones de consulta, AMV sólo será competente frente a las normas de autorregulación.

3.5. Término para la resolución

Los términos para resolver las peticiones serán los indicados en el CPACA, o la norma que la modifique, subrogue o derogue.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, AMV deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El compromiso asumido por AMV de responder las peticiones no implica que las respuestas deban ser favorables. Por tal razón, en los casos en que la respuesta sea negativa a los intereses del peticionario, se entenderá resuelta la petición.

Las respuestas a las peticiones que se refieran a la emisión de conceptos podrán ser divulgadas a través del portal de internet de AMV.

3.6. Traslado por competencia

Si AMV no es competente, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado AMV remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o, 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 autoridad competente.

Capítulo 4 - Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

Para formular reclamos ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

4.1. Recepción del reclamo

El reclamo se recibirá a través de cualquiera de los siguientes medios:

4.1.1. Correo electrónico, a la dirección calidad@amvcolombia.org.co.

¹⁴ Reglamento de AMV. Artículo 128. Modalidades de certificación. (...) Parágrafo primero: En caso de existir duda sobre la modalidad y especialidad en la que se debe certificar una persona, la persona o la entidad a la cual se encuentra vinculada podrá consultar a la Gerencia de Certificación e Información, con el fin de que indique en que modalidad y especialidad debe certificarse de conformidad con las funciones que desempeña o pretende desempeñar".

- 4.1.2. Comunicación telefónica, al PBX (57 1) 607 1010 Ext. 1042.
- 4.1.3. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Reclamos, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 4.1.4. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigido a la Gerencia de Estrategia y Riesgos.

4.2. Contenido del reclamo

Los reclamos deberán contener la siguiente información:

- 4.2.1. Descripción detallada de los hechos o situaciones que llevan a formular el reclamo. Igualmente, podrán incluirse sugerencias o propuestas para mejorar el funcionamiento de AMV y evitar incurrir en situaciones que originen reclamos.
- 4.2.2. Nombres y apellidos del solicitante.
- 4.2.3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.
- 4.2.4. Alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento:
 - Dirección y ciudad
 - Teléfono y ciudad
 - Correo electrónico

4.3. Acuse de recibo

La Gerencia de Estrategia y Riesgos de AMV dará acuse de recibo a quien presentó el reclamo en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se reciba el reclamo en AMV.

4.4. Resolución del reclamo

La Gerencia de Estrategia y Riesgos de AMV dará traslado al área o funcionario que participó o conoció los hechos que dieron origen al reclamo, con el fin de que éstos lo atiendan y preparen la respectiva respuesta.

Posteriormente, la Gerencia Estrategia y Riesgos de AMV dará respuesta al reclamante, y se asegurará de que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.