

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 20 DE 2020

(Marzo 17)



Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS, CONTROLADAS Y SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y PÚBLICO EN GENERAL.

Referencia: Información relativa a los canales virtuales de atención al público de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Respetados señores:

Con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 sobre COVID 19 (Coronavirus), es relevante recordar los canales dispuestos por esta Superintendencia que facilitan la atención a las Entidades Vigiladas y al público en general sin necesidad del desplazamiento a la sede de la Entidad.

La Superintendencia Financiera cuenta con los siguientes canales virtuales y no presenciales de atención al público:

- **Línea gratuita nacional:** 018000 120 100
Consultas y quejas verbales
- **Centro de Contacto:** (57 1) 307 8042
Consultas y quejas verbales
- **Formulario en línea para presentación de quejas:**
<https://www.superfinanciera.gov.co/FormuleSuQueja/faces/registro/registro.xhtml>

En este canal se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites:

- Quejas contra entidades vigiladas
- Derechos de petición
- Consultas
- Solicitudes de información
- Quejas por servicio de la SFC
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias

Después de que efectúe la radicación por este formulario, recibirá una confirmación inmediata de la misma.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **E-mail:** super@superfinanciera.gov.co

En este canal se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites:

- Demandas, contestación de demandas y demás actuaciones de procesos de protección al consumidor
- Quejas contra entidades vigiladas
- Derechos de petición
- Consultas
- Solicitudes de información
- Quejas por servicio de la SFC
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias

Después de que efectúe la radicación por este formulario, recibirá una confirmación posterior de la misma.

- **Casillero virtual de las Entidades Vigiladas (SIRI)**

Mecanismo habilitado para el envío y recibo de comunicaciones y documentación entre la SFC y las Entidades Vigiladas y controladas, que tienen habilitado este medio.

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

- **Página web:** www.superfinanciera.gov.co

Adicionalmente, a través de las siguientes cuentas institucionales en redes sociales se podrá obtener información de interés:

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

La Superintendencia Financiera también pone a disposición de la ciudadanía en general el correo electrónico notraqueentero@superfinanciera.gov.co, a través del cual se podrá verificar la veracidad de cualquier información que circule en redes sociales relacionada con el funcionamiento del sistema financiero colombiano, igualmente el canal está dispuesto para tener un contacto directo con la ciudadanía que le permita solucionar cualquier inquietud en corto tiempo sobre la actividad de nuestras entidades vigiladas.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero