



CARTA DE TRATO DIGNO

E-GU-SAC-004 v.5

La Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de garantizar los derechos y deberes constitucionales a los ciudadanos, se compromete por medio de la presente carta a brindarles, un trato digno, equitativo, honesto, transparente y de respeto.



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



Derechos de los ciudadanos

1 Ser tratado con respeto y dignidad.

2 Presentar peticiones de manera verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

3 Presentar actuaciones por cualquier canal de atención presencial, virtual y telefónico disponibles en la Superintendencia.

4 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

5 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

6

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para el efecto.

7

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión, de debilidad manifiesta o de protección especial, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política y normas concordantes.

8

Exponer argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en actuaciones administrativas en las cuales tenga interés, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

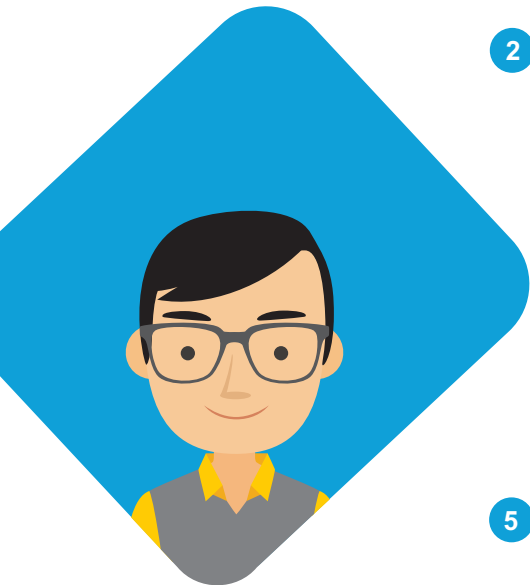
9

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios a la Superintendencia.

10

Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos



- 1 Cumplir con la Constitución Política y las Leyes.
- 2 Brindar un trato respetuoso a los servidores públicos y/o terceros que en ella laboren.
- 3 Actuar de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 4 Cumplir con los procedimientos y/o requisitos que se le informen para obtener la debida prestación del servicio.
- 5 Cuidar las instalaciones y demás elementos que se le proporcionen para su servicio.
- 6 Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

Canales de atención

La Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con espacios de participación ciudadana y canales de atención virtual, telefónico y presencial, o cualquier otro medio idóneo habilitado por la Entidad, donde los ciudadanos podrán obtener información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán o gestionarán sus requerimientos, peticiones o trámites.

Los trámites y servicios son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Atención Telefónica

Centro de Contacto

Centro de atención a través de un call center, donde su principal objetivo es ofrecer información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superfinanciera.

Línea local Bogotá
+57 601 307 8042

Línea Gratuita Nacional
018000 120 100

#903 (principales operadores móviles)

Lunes a viernes (días hábiles)
7:30 a.m. a 9:00 p.m.
jornada continua.

Sábados
8:00 a.m. a 4:00 p.m.
jornada continua.

Conmutador Superfinanciera

Medio a través del cual se brinda al ciudadano, una comunicación con las diferentes dependencias al interior de la Superfinanciera.

+57 601 594 02 00
+57 601 594 02 01
+57 601 350 8166

Lunes a viernes (días hábiles)
7:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

Atención Virtual

Página Web

Consulta de información general, así como de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad. Los requerimientos registrados por este medio se gestionan en días hábiles.

www.superfinanciera.gov.co

Activo las 24 horas

Formulario de PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias

A través del cual los Ciudadanos pueden presentar PQRSFD **por los servicios prestados por la Superfinanciera.**

www.superfinanciera.gov.co

Activo las 24 horas

Smartsupervision

Desarrollo tecnológico a través del cual los Ciudadanos pueden presentar **quejas contra entidades vigiladas**, así como la consulta de información y gestión de estas.

Chat

Medio a través del cual la Superfinanciera brinda información y orientación a los Ciudadanos sobre trámites y servicios de su competencia.

www.superfinanciera.gov.co

Lunes a viernes (días hábiles)
7:30 a.m. a 9:00 p.m.
jornada continua.

Sábados jornada continua
8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico

Medio electrónico por el cual se reciben peticiones, solicitudes de información, consultas, respuestas a requerimientos, recursos y quejas escritas.

super@superfinanciera.gov.co

Activo las 24 horas

Asistente virtual

Aplicativo de inteligencia artificial que agiliza y personaliza el servicio de consultas sobre **preguntas frecuentes** relacionadas con información general de la Superfinanciera, ofreciendo respuesta inmediata.

www.superfinanciera.gov.co

Activo las 24 horas

Atención Presencial

Punto Ciudadano

Punto de atención en las instalaciones de la Entidad, donde se ofrece orientación, información y atención a todas las inquietudes que se puedan generar por parte de los ciudadanos, las cuales serán resueltas con información clara, oportuna y confiable.

Ventanillas recepción documentos

Medio habilitado para recibir, clasificar, radicar, distribuir y despachar la correspondencia que ingresa y sale de la Superintendencia, de conformidad con las instrucciones impartidas al respecto.

Calle 7 #4-49 Bogotá
Lunes a viernes (días hábiles)
8:15 a.m. a 4:45 p.m. jornada continua.

Redes Sociales Superfinanciera

Teniendo en cuenta la importancia y el impacto de las redes sociales en las diferentes estrategias de comunicación, así como el incremento en su uso por parte de la ciudadanía, la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de su Política de Redes Sociales acoge los parámetros establecidos por la Política de Comunicaciones de la Entidad y los lineamientos del Gobierno Nacional frente al manejo y uso de estos canales digitales.



Superintendencia Financiera de Colombia



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superfinanciera