



Radicación: 2024023660-003-000



Fecha: 2024-03-04 13:38 Sec.día 89178

Anexos: No

Trámite: 1121-ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRSF

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 40440-40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Destinatario: ANONIMO-ANONIMO

Señor (a)

**ANONIMO**

N/A

N/A

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2024023660-003-000  
Trámite : 1121 ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRSF  
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E  
Anexos :

Respetado(a) Señor(a):

En respuesta a su comunicación del 2024-02-22 08:22 en la cual expresa una petición mediante la cual informa que la pagina tiene enlaces que no funcionan como poder una demanda ante una entidad financiera, de manera atenta nos permitimos transcribir las explicaciones suministradas por la Dirección de Tecnologías, frente al impase presentado.

*“(...) Informamos que efectivamente se tuvo un problema con el enlace referido en el radicado.*

*El incidente reportado ha sido resuelto de manera que el público en general pueda realizar los trámites respectivos (Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, demandas, conciliaciones y felicitaciones)*

*Para acceder a la funcionalidad indicada se puede ingresar al Sitio [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) > Atención y servicios a la ciudadanía (...)*

Por otra parte, le remitimos los siguientes canales de atención por los cuales puede solicitar orientación con uno de nuestros agentes.

- Desde el Centro de Contacto de la Superfinanciera contamos con el personal adecuado para orientar a los ciudadanos frente a los servicios que ofrece la Entidad, a través de los siguientes números de atención: (601)3078042, línea gratuita nacional 018000120100 y el número corto #903, en horarios de atención de lunes a viernes de 7:30 am. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- Atención presencial: Si decide acudir a la sede de la Superintendencia Financiera de Colombia (Calle 7 No. 4-49 en Bogotá), será atendido en el Punto Ciudadano en horario de 8:15 a.m. a 4:15 p.m., por orden de llegada, y de acuerdo con el tema de su reclamación o queja, se le asignará un turno.
- A través del WhatsApp +57 317 6398781
- A través del Chat, ubicado en la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

Agradecemos la confianza depositada y el tiempo tomado para retroalimentarnos su inconformidad, la cual, entre otras, nos permite seguir trabajando en el mejoramiento de los servicios prestados.

Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en el siguiente enlace: [Atención y Servicios a la Ciudadanía / Atención al ciudadano / Encuesta de Satisfacción](#).

Cordialmente,

JENNY TERESA GARCIA  
CASTILLO



**JENNY TERESA GARCIA CASTILLO**

40440-COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Copia a:

*Elaboró:*

DIANA ALEJANDRA ORTIZ HENAO

*Revisó y aprobó:*

JENNY TERESA GARCIA CASTILLO