

**CARTA DE TRATO DIGNO**  
**USUARIOS DE LA**  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y consideración debidos a las personas que acuden ante la Superintendencia Financiera de Colombia y en relación con los asuntos que tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

**Derechos del usuario:**

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Superintendencia.
3. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
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 de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios a la Superintendencia.
9. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, 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.

10. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **Medios o canales disponibles para los Usuarios**

- Presencial para recibir orientación y asesoría especializada, en jornada continua de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. en el Punto de Contacto ubicado en la calle 7ª N° 4-49 de la ciudad de Bogotá, en días hábiles.
- Virtual, telefónico y chat (Centro de Contacto, línea de orientación 4197100 en Bogotá y línea gratuita nacional 01 8000 120 100), dentro del horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en días hábiles.
- Medios tecnológicos para formular peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos: por fax (3505707 – 3507999 en Bogotá) o por correo electrónico ([super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)).
- En todo momento se puede consultar información de interés en los enlaces dispuestos en nuestra página institucional [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), donde igualmente puede acceder al correo institucional [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).
- Facebook: Superintendencia Financiera de Colombia.
- Twitter: @SFCsupervisor.
- Ventanilla de recepción y entrega de correspondencia: ubicada en el primer piso del edificio de la Calle 7 No. 4 – 49 de Bogotá, la cual atiende de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.