



Superintendencia Financiera de Colombia Radicación 2024185964-000-000  
Trámite: 982-CARTAS CIRCULARES EXPEDIDAS Anexos: No Interno  
Fecha: 27/12/2024 02:31 PM Sec. Dia: 47844  
Tipo Doc: 38-RESPUESTA FINAL E Fólios: 1  
Aplica A: Encadenado: NO  
Remitente: 000000 DESPACHO DEL SUPERINTE  
Destinatario: DEP O DESPACHO DEL SUPERIN Teléfono: 594 02 00  
Carro: Ent: Caja: Pos: 21/01/2025



rintendencia  
ra de Colombia

## CIRCULAR EXTERNA 19 DE 2024 (Diciembre 20)

### Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES - PILA-.

**Referencia: Modificación de la proforma F.1000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo»**

Apreciados señores:

La Ley 1328 de 2009 define el marco normativo que rige "la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia". Así mismo, consagra los principios, reglas, obligaciones, medidas e instrumentos para su efectiva implementación.

En desarrollo de lo anterior, dentro del ejercicio de supervisión efectuado por esta Superintendencia resulta necesario ajustar la proforma F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» con el fin de implementar una mejora en la solución digital Smartsupervision para optimizar el monitoreo, seguimiento y supervisión de las quejas o reclamos de los consumidores financieros que tengan como origen la ocurrencia de un fraude.

En virtud de lo expuesto, esta Entidad, en ejercicio de sus facultades legales y, en particular, las establecidas en el numeral 5 del artículo 97 y en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA:** Modificar la proforma F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» del Anexo No. 1 de la Circular Básica Contable y Financiera con el fin de que las entidades vigiladas remitan la información necesaria correspondiente a las quejas o reclamos de los consumidores financieros relacionados con fraude.

**SEGUNDA: Pruebas Obligatorias.** Las entidades deberán tener en cuenta el documento técnico disponible en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia para realizar los ajustes correspondientes.

Para asegurar el reporte correcto de la información de la proforma a la que se refiere la presente Circular, las entidades destinatarias deberán realizar pruebas obligatorias entre el 2 de mayo de 2025 y el 3 de junio de 2025.

**TERCERA: Transmisión oficial.** La transmisión oficial de la F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» modificada a través de la presente Circular, se debe realizar de acuerdo con lo dispuesto en el respectivo instructivo, con la información correspondiente a partir del 1 de julio de 2025.



**Superintendencia  
Financiera de Colombia**

Se adjuntan las páginas correspondientes.

La presente Circular rige a partir de su publicación.

Cordialmente,

**CÉSAR FERRARI Ph.D**  
Superintendente Financiero de Colombia  
50000

Elaboró:

Santiago Jordán Arroyo

Lida Paola Moreno

Yudi Astrid Pereira Chacón

Diana Marcela Rodríguez Montilla

Revisó:

Yenny Carolina Guevara Rivera

Ernesto Murillo León

Aprobó: Guillermo Sinisterra Paz

**sfc** Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A MANO

NOMBRE: Jennifer Alfonso

FECHA: 27 diciembre 2024

C.C.: 1033691456

**SERVICIO  
AL CIUDADANO**