

## Atención de peticiones, quejas o reclamos (PQR):

Los consumidores financieros pueden presentar de manera verbal y/o escrita sus peticiones, quejas y reclamos a través de los siguientes canales de atención:



Atención telefónica al  
+57 601 7434422 Ext 73179



Correo electrónico  
[SCCservicioalcliente@s3caceis.com.co](mailto:SCCservicioalcliente@s3caceis.com.co)



Atención al Ciudadano de la  
[Superintendencia Financiera de Colombia](#)

S3 CACEIS recibirá la PQR desde cualquiera de estos dos canales, las gestionará cumpliendo los lineamientos y tiempos de respuesta\* normativos del SAC.

Las PQR aquí registradas serán remitidas automáticamente desde el Sistema Smartsupervisión\*\* a nuestra herramienta de gestión interna, y las atenderemos cumpliendo con los lineamientos y tiempos de respuesta\* normativos del SAC.

\*Las PQR tendrán un tiempo de respuesta de entre 3 a 15 días calendario, siendo 15 días el plazo máximo de atención.

\*\* Smartsupervision es la plataforma tecnológica que le permite a la SFC contar con información oportuna y actualizada, sobre la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la SFC.