



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

CARTA CIRCULAR 0054 DE 2026
(13/08/2026)

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: Aplicación del procedimiento de "Quejas Exprés" con ocasión del desastre generado por el evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026

Como es de público conocimiento, el pasado 10 de agosto de 2026 se presentó un evento sísmico de considerable magnitud que afectó el territorio nacional, generando afectaciones sobre viviendas, infraestructura, vías, servicios esenciales, incluyendo los financieros, originando graves alteraciones sobre las condiciones de vida y actividad económica de un número significativo de ciudadanos y consumidores financieros.

Mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, con fundamento en la Ley 1523 de 2012, que permite activar instrumentos técnicos, administrativos, presupuestales y jurídicos especiales para el manejo de una situación de desastre y la recuperación de los territorios, el Gobierno Nacional declaró la situación de desastre de carácter nacional, con el propósito de adoptar y fortalecer las medidas necesarias para la atención de la situación de desastre, la protección de la población afectada y la recuperación de las zonas damnificadas.

Teniendo en cuenta la situación presentada y la declaratoria derivada de lo dispuesto en el citado Decreto 1171, la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, y en atención a las circunstancias excepcionales derivadas del evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026, se permite recordar a las entidades vigiladas la obligación de aplicar el procedimiento de "Quejas Exprés" previsto en el literal j), numeral 8.6 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica¹, en relación con la situación de desastre.

El citado numeral establece el procedimiento de "Quejas Exprés" como un mecanismo de clasificación y atención destinado a optimizar los tiempos de respuesta a los consumidores financieros.

¹ "El procedimiento 'Quejas Exprés' es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido en el subnumeral 8.4 del presente Capítulo. Considerando lo anterior, una vez la SFC reciba la queja contra una entidad vigilada, esta última la clasificará como – 'Quejas Exprés' siempre que la misma atienda alguno de los siguientes criterios: (...) j. Las que se consideren de impacto objetivo para el consumidor financiero por circunstancias de fuerza mayor o desastre, calamidad, alteración del orden público, emergencias sanitarias o ambientales declaradas por las autoridades competentes". Circular Básica Jurídica (C.E. 006/25)



Superintendencia Financiera de Colombia

En consecuencia, esta Superintendencia informa a las entidades vigiladas que deberán clasificar y tramitar como "Quejas Exprés" aquellas inconformidades que se radiquen a partir de la fecha y que tengan una cualquiera de las siguientes condiciones:

- 1) Se refieran a hechos relacionados con el sismo y se originen en cualquiera de los doce (12) departamentos señalados en el artículo 1º del decreto 1171 de 2026;
- 2) o, de acuerdo con el informe preliminar de la UNGRD a la Sala de Crisis Nacional en relación con principales afectaciones, las reclamaciones presentadas por consumidores financieros domiciliados en los departamentos de Chocó, Risaralda, Valle del Cauca, Caldas y Quindío, cualquiera que sea el hecho que origine la inconformidad

De conformidad con los principios de debida diligencia y trato justo al consumidor financiero, la aplicación de este procedimiento deberá efectuarse sin imponer cargas o requisitos adicionales al consumidor que puedan obstaculizar, dilatar o dificultar la atención oportuna de la queja. En ese sentido, no se deberán trasladar a éste los tiempos de gestión entre entidades vigiladas y se debe garantizar la atención a los consumidores dentro de los tiempos establecidos en el literal j), numeral 8.6 antes citado.

Cuando la atención de la inconformidad involucre dos entidades vigiladas, éstas deberán proporcionar al consumidor financiero una respuesta directa, integral, clara y de fondo respecto de los asuntos que sean de su competencia, evitando trasladar al consumidor la carga de determinar cuál entidad debe atender su inconformidad o de presentar sucesivamente su reclamación ante cada una de ellas.

La Superintendencia Financiera de Colombia realizará el seguimiento correspondiente a la gestión de las quejas relacionadas con las circunstancias anteriormente descritas derivadas; podrá requerir a las entidades vigiladas la información y los soportes necesarios para verificar la adecuada aplicación del procedimiento previsto en el numeral 8.6 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica.

Para efectos de la vigencia de clasificación de las inconformidades como quejas exprés, las Entidades Vigiladas deberán tener en consideración los términos establecidos en relación con la situación de desastre declarada por el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 1171 de 2026, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. No obstante, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá dar lineamientos en relación con la atención de consumidores financieros afectados.

La presente Carta Circular rige a partir de la fecha de su publicación.

Cordialmente,


ÁLVARO EDUARDO ATENCIA MARTÍNEZ
Superintendente Delegado para Consumidor Financiero

Proyectó: Fany María González
Revisó: Álvaro Eduardo Atencia Martínez

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

Página | 2