



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Resolución UAIP-SSF-2023-0050  
No competencia y traslado a la  
Dirección de Atención al Usuario

*Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.*

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

En las oficinas de la Superintendencia del Sistema Financiero (en adelante SSF), a las ocho horas con cincuenta minutos del veintinueve de agosto de dos mil veintitrés; por este medio, me refiero a petición recibida en la Unidad de Acceso a la Información Pública de esta Superintendencia, en la cual solicita lo siguiente (copio textual parte medular de lo requerido):

*"1) Deuda supuesta con Davivenda Banco, fecha de contrato, saldo actual, último pago de supuesta deuda, referencia bancaria, proporcionarla..."*

*2) Finiquito de Banco Citibank, ahora Cuscatlán, vinculado como fiador de crédito hipotecario, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal hasta 28 de enero del 2009 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX.*

*3) Clasificación de cliente en el sistema financiero.*

*4) Referencia bancaria del crédito hipotecario vinculado con Banco Cuscatlán, proporcionarla..."*

**Sobre la información solicitada**

Recibido el escrito de petición y los requerimientos que contiene, la Unidad de Acceso a la Información Pública, en el marco de las funciones que le establece el artículo 50 de la LAIP, procedió a tramitar respuesta a fin de emitir la resolución a que se hace referencia en los artículos 65 y 72 de la LAIP.

Como resultado del análisis y búsqueda efectuados, se ha determinado que la naturaleza del petitorio se corresponde con un proceso generador de denuncia contra entidades supervisadas por este ente de vigilancia, gestión que no es competencia de esta Unidad de



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Acceso a la Información Pública, sino que la misma le corresponde a la Dirección de Atención al Usuario de esta Superintendencia, como área organizativa institucional con competencia para atender denuncias o inquietudes de la población usuaria por inconformidades en los servicios o productos contratados con las entidades supervisadas, por lo que en el marco del artículo 10 de la Ley de Procedimientos Administrativos, se informa al solicitante que su petitorio será trasladado a la Dirección de Atención al Usuario de esta Superintendencia, como área organizativa competente para la correspondiente gestión de este trámite, la cual dará seguimiento y emitirá una respuesta, y a la cual puede contactar en el correo electrónico [atencionalusuario@ssf.gob.sv](mailto:atencionalusuario@ssf.gob.sv), al teléfono 2505-6999 o en los contactos en nuestro sitio web <https://ssf.gob.sv/atencion-al-publico/>

Por lo anteriormente expuesto, el infrascrito Oficial de Información de la Superintendencia del Sistema Financiero emite la siguiente:

**Resolución:**

1. Señalar la no competencia de esta Unidad de Acceso a la Información Pública para tramitar lo solicitado.
2. Indicar a solicitante que su petitorio ha sido trasladado a la Dirección de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que ahí continúe con su trámite de gestión y respuesta al peticionario.
3. Notificar al solicitante la presente resolución a la dirección electrónica [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) proporcionada en la solicitud.

Sin otro particular,

**COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE**

**ORIGINAL FIRMADO POR OFICIAL DE INFORMACIÓN**

Cristian Marcel Menjívar Navarrete  
Oficial de Información  
Superintendencia del Sistema Financiero

*Por Resolución Administrativa No. 15/2023, del 18 de julio de 2023.*