

RESOLUCIÓN NÚMERO 107492 DE 2025

(17 de diciembre 2025)

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

Radicado 23-535407

VERSIÓN PÚBLICA

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y el numeral 8, del artículo 16, del Decreto 4886 de 2011 (modificado por el Decreto 092 de 2022), y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que mediante escrito con radicado No. 23-535407-00 del 4 de diciembre de 2023, el señor [REDACTED] presentó ante esta Superintendencia queja en contra del **Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez - ICETEX**, (en adelante **Icetex**) pues consideró vulnerado su derecho fundamental al habeas data. De la queja se extrae lo siguiente:

"De manera atenta solicito a ustedes investigar a la entidad denunciada, en los términos del artículo 17, 18 y 19 de la Ley 1266 de 2008 y las modificaciones sufridas por la Ley 2157 de 2021, como quiera que la entidad denunciada no brindó respuesta oportuna a la petición de eliminación de reportes negativos que se les envió, configurándose así el silencio positivo establecido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, numeral 8 (añadido por el artículo 7 de la Ley 2151 de 2021) al Icetex se le envió la petición el 18 de septiembre de 2023, como consta en el mismo mensaje que su página me dejó: Constancia radicado Icetex: Caso CAS-19450660-H9L0C2 creado exitosamente. El 18/09/2023 11:24:29 Con todo, solo me respondieron el 27 de octubre de 2023. Icetex tenía hasta el 9 de octubre de 2023. Icetex tenía hasta el 9 de octubre para contestar a la petición".

SEGUNDO. Que la Dirección de Habeas Data (en adelante la Dirección), teniendo en cuenta que el **Icetex** no dio respuesta a la solicitud de explicaciones, verificó la historia de crédito del titular en la base de datos de los operadores Experian Colombia y TransUnion, y mediante Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025, resolvió lo siguiente:

"ARTÍCULO 1: Archivar la presente actuación según lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución respecto de la solicitud de actualización y/o eliminación de la información crediticia reportada, toda vez que no se evidencia una vulneración al derecho fundamental del titular".

La Dirección sustentó su decisión en las siguientes consideraciones:

"A pesar de lo anterior, el Despacho no puede pasar por alto que el Titular de la información no allegó (sic) con destino al expediente copia de la constancia de radicación del derecho de petición ante la fuente de información, toda vez que es el medio de prueba esencial para el estudio del deber objeto de análisis, pues, permite evidenciar las peticiones concretas que le fueron presentadas a la fuente de información, y, realizar la contabilización del lapso legal con el que contaba la fuente para responder la petición.

A pesar de lo anterior, el Despacho no puede pasar por alto que el quejoso allegó con destino al expediente copia de la respuesta al derecho de petición de fechas 25 y 26 de octubre de 2023, empero, el Despacho no entrara (sic) a revisar si las mismas fueron dadas en el lapso legal, pues, el derecho de petición, no tienen soporte de radicación, y, en consecuencia, no se tiene con exactitud la fecha exacta de presentación.

Ahora, frente a las peticiones del titular relacionadas con la actualización de la información registrada en su historial crediticio, tenemos que la fuente le informó al

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

quejoso que el reporte generado en su historial crediticio cuenta con la totalidad de los soportes legales, allegando junto a la respuesta copia de los comprobantes de la remisión de la comunicación previa. En el mismo cuerpo de la respuesta, la entidad encartada, indico (sic) que la obligación fue reportada de manera positiva desde el mes de enero de 2023.

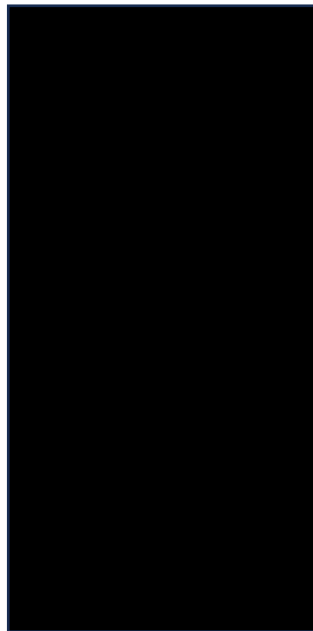
Conforme a lo anterior, este Despacho considera que la fuente de información dio una respuesta completa y de fondo al reclamante, y, conforme a lo expuesto en el Acto Administrativo, se carece de los elementos probatorios para determinar si la misma fue surtida dentro del lapso legal consagrado en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008. En resumen, el Despacho no evidencia una vulneración por parte de la fuente de información, y, en consecuencia, no se encuentra procedente dar aplicación a la figura del "silencio positivo" contemplada en el numeral 8 del artículo 16 en mención, adicionado por el artículo 7 de la Ley 2157 de 2021".

TERCERO. Que el señor [REDACTED], (en adelante el recurrente) mediante Oficio No. 23-535407-15 del 30 de mayo de 2025, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación¹, contra la Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025, con fundamento en los siguientes argumentos:

Indica el recurrente que la Dirección incurre en una contradicción, porque basa su decisión de archivo en que no aportó prueba de haber presentado el derecho de petición ante el **Icetex**. Afirmación que considera, no es cierta, teniendo en cuenta que desde que presentó la queja sí fue aportado el número y la fecha en que fue presentado el derecho de petición al que hace referencia.

Descripción de la reclamación: De manera atenta solicito a ustedes investigar a la entidad denunciada, en los términos del artículo 17, 18 y 19 de la ley 1266 de 2008 y las modificaciones sufridas por la ley 2157 de 2021, como quiera que la entidad denunciada no brindó respuesta oportuna a la petición de eliminación de reportes negativos que se les envió, configurándose así el silencio positivo establecido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, numeral 8 (añadido por el artículo 7 de la ley 2157 de 2021) Al **Icetex** se le envió la petición el 18 de septiembre de 2023, como consta en el mismo mensaje que su página me dejó: Constancia radicado **Icetex**: Caso CAS-19450660-H9LOC2 creado exitosamente. El 18/09/2023 11:24:29 Con todo, solo me respondieron el 27 de octubre de 2023. **Icetex** tenía hasta el 9 de octubre para contestar a la petición.

Allega con el recurso la siguiente imagen, que corresponde a una conversación vía whatsapp, en la cual se informa la fecha en que fue radicado el derecho de petición:



Conforme lo anterior, solicita se de aplicación al "silencio positivo" de que trata el numeral 8 del Ítem II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en la medida que el reclamo fue presentado el 18 de septiembre de 2023 obteniendo respuesta el día 25 de octubre de 2023, es decir, por fuera del término establecido en la Ley.

CUARTO. Que mediante Resolución No. 50675 del 29 de julio de 2025, la Dirección, resolvió el recurso de reposición interpuesto, confirmó la Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025 y concedió el recurso de apelación.

¹ La Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025, fue notificada al señor [REDACTED] personalmente de manera electrónica el 29 de mayo de 2025

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

QUINTO. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a resolver el recurso interpuesto.

El recurrente solicita la aplicación de la figura del "silencio", en los términos del adicionado artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, en tanto, el **Icetex**, no "brindó respuesta oportuna a la petición de eliminación de reportes negativos".

La Dirección consideró que no había mérito para impartir una orden relacionada con la supresión **de la información negativa reportada en la historia de crédito del titular**, en tanto el quejoso no aportó prueba que diera certeza de la fecha en que fue presentada su reclamación, lo que impidió determinar si la respuesta dada por el **Icetex** se produjo por fuera del término legal, y en esta medida determinar si era aplicable la figura del "silencio" introducida por la Ley 2157 de 2021. Adicionalmente, la Dirección consideró que la respuesta ofrecida por el **Icetex** al quejoso fue completa y de fondo.

Para la Delegatura no hay duda de que la respuesta del **Icetex** a la reclamación del quejoso se produjo de forma extemporánea. Conforme lo verificado por el Despacho, el reclamo presentado el 18 de septiembre de 2023, debió ser respondido hasta el 9 de octubre de 2023. Sin embargo, la respuesta se produjo el 25 de octubre de 2023, es decir, 11 días hábiles después del vencimiento del término establecido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Procede entonces esta Delegatura a pronunciarse sobre la procedencia o no de la figura del silencio, en los términos solicitados por el recurrente y bajo las coordenadas específicas y particulares de este caso.

SEXTO. Que para resolver el problema jurídico que plantea el recurrente, es necesario precisar la norma aplicable al caso, a partir del contenido y alcance de la figura del "silencio" en los términos del numeral 8, del numeral romano II, del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, tal y como fue adicionado por la Ley 2157 de 2021; del contexto propio de la reforma introducida por la Ley 2157 de 2021; y de lo precisado por la Corte Constitucional, al momento de realizar el examen de constitucionalidad del proyecto de ley que se convertiría en la Ley 2157 de 2021.

El numeral 8, del numeral romano II, del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, adicionado por la Ley 2157 de 2021, establece:

ARTÍCULO 16. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

II. Trámite de reclamos. Los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(...)

8. Silencio. Las peticiones o reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte II, artículo 16 de la presente ley. **Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la presente ley,** sin perjuicio de que ellas adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectivo el derecho al hábeas data de los titulares. (Negrilla fuera de texto)

La Corte Constitucional, mediante la Sentencia C-282 de 2021, respecto de la citada disposición, consideró:

377. De esta manera, el silencio administrativo positivo es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden obtener la satisfacción de sus derechos, ante el silencio de la administración. En este orden de ideas, la figura del silencio

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

administrativo permite materializar los derechos de (i) petición; y (ii) debido proceso, cuando se configura el silencio positivo; o los derechos de (i) acceso a la administración de justicia; y (ii) celeridad y eficacia en el caso del silencio administrativo negativo, ante una vulneración de derechos **por parte de la administración**. En ambos casos, **corresponderá al Legislador, en ejercicio de su potestad de configuración, señalar los eventos en los cuales opera uno y otro**. En tal contexto, se ha hecho alusión a que el Legislador tiene una amplia potestad de configuración en materia de procedimientos judiciales y **administrativos**, el cual debe ser respetado al máximo por el juez constitucional, dentro del límite que la Constitución impone. Dentro de tales límites, la jurisprudencia ha considerado que las medidas adoptadas por el Congreso deben ser proporcionales y razonables.

378. En este contexto, la Corte Constitucional ha declarado exequibles normas que prevén el silencio administrativo ante la ausencia de respuesta **de la administración** en la resolución de recursos. Esto, al considerar válido un apremio a la **administración** negligente. En este contexto "El silencio administrativo positivo opera de manera excepcional y su consagración legal es taxativa. Consiste en la presunción legal en virtud de la cual, transcurrido un término sin que la administración resuelva, se entienden concedidos la petición o el recurso. Su finalidad es **agilizar la actividad administrativa bajo criterios de celeridad y eficiencia**. Constituye no sólo una garantía para los particulares, sino una verdadera **sanción para la administración morosa**" (Resaltado propio). En este caso, se consideró que la configuración legislativa era razonable y proporcional, pues las consecuencias de la omisión de la administración deben ser soportadas por esta y no por el ciudadano.

379. **La Sala debe aclarar que no encuentra un argumento que prima facie permita aplicar la figura del silencio administrativo positivo del Estado como sanción al silencio de entidades de derecho privado**. En este sentido, se tiene que si bien el acceso al sistema financiero es, sin duda, una actividad de interés público, la fuente del tratamiento de datos corresponde a entes de derecho privado que no ejercen función administrativa, y es por ello por lo que les resulta ajena e injustificada la aplicación de una figura contenida en la Ley 1437 de 2011 y desarrollada por la jurisprudencia en estos términos. En virtud de lo anterior, considera la Sala que la expresión "positivo administrativo" debe ser declarada inconstitucional, pues la disposición bajo análisis no se encuentra regulando la actividad de una autoridad administrativa, y carece de razonabilidad.

380. En este sentido, debe precisarse que las peticiones o solicitudes relacionadas con la garantía del derecho al habeas data previsto en el artículo 15 de la Constitución, son esencialmente diferentes a aquellas previstas en los artículos 23 y 74 de la Constitución, que tienen su desarrollo en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y, en virtud de las cuales se da inicio a una actuación administrativa que culmina con la expedición de un acto administrativo expreso o presunto. **Este no es el caso de las fuentes y operadores de bancos de datos que administran la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, puesto que en sus actuaciones no tienen la posibilidad de manifestar la voluntad del Estado, y, en todo caso, se trata de escenarios distintos**.

381. Así las cosas, no pueden aplicarse al ejercicio de las facultades previstas en el artículo 15 de la Constitución las consecuencias propias de una actuación administrativa que inicia en virtud de lo previsto en el artículo 23 sobre derecho de petición, toda vez que en ambos casos se está ante el ejercicio de facultades previstas en disposiciones constitucionales distintas, y, a diferencia del ejercicio del derecho de petición, el derecho de conocer, actualizar y rectificar la información financiera, crediticia, comercial y de servicios se rige por lo previsto en la Ley 1266 de 2008 que se modifica mediante el PLE bajo a revisión.

382. Se debe precisar que dicha declaratoria de inconstitucionalidad, no conlleva a limitar los efectos de la consecuencia jurídica prevista por el Legislador, ya que, como se señaló, el procedimiento garantiza al titular del dato financiero, el derecho a actualizar y rectificar la información contenida en bases de datos, toda vez que, a efectos de dar aplicación a la figura del silencio, las fuentes u operadores deberán absolver las solicitudes en los tiempos de ley. (Negrilla fuera de texto)

Para precisar la norma aplicable al presente caso, entiende esta Delegatura que la figura del silencio, incluida en la disposición de la Ley 2157 de 2021 que adiciona un numeral 8, al numeral romano II, sobre "trámite de reclamos" del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, tiene las siguientes características, a saber:

- a) Hace parte del régimen jurídico especial propio del derecho fundamental al habeas data, reconocido en el artículo 15 de la Constitución Política, y desarrollado mediante las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 2157 de 2021.

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

- b) Es diferente y debe ser distinguida de la figura conocida como "silencio administrativo positivo" que hace parte del régimen jurídico especial y propio de los derechos fundamentales de petición y de acceso a la información pública, reconocidos en los artículos 23 y 74 de la Constitución, y desarrollada mediante las leyes estatutarias 1755 de 2015 y 1712 de 2014, respectivamente.
- c) Los efectos prácticos de la distinción entre la figura del silencio y la del silencio administrativo positivo son: primero, que aquella, al no ser equivalente a la figura del silencio administrativo positivo, puede ser exigible a sujetos de derecho privado. Segundo, que la figura del silencio no tiene la misma naturaleza, ni el mismo contenido que el silencio administrativo positivo.
- d) La figura del silencio administrativo positivo no puede ser aplicada a los particulares, y en especial, no puede aplicarse a los particulares que actúan en sus roles de fuentes u operadores, en los términos de la Ley 1266 de 2008, puesto que en sus actuaciones no manifiestan la voluntad del Estado, como si pueden hacerlo las autoridades administrativas, y porque en todo caso, como particulares que son actúan en escenarios y bajo un régimen jurídico diferente.
- e) El silencio, al ser una figura propia, particular y específica del habeas data debe ser entendida e interpretada en el contexto y el universo normativo propio del habeas data financiero, y en especial, a partir de los principios de la administración de datos personales previstos en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, en especial de los principios de veracidad o calidad de los registros o datos (literal a) y de interpretación integral de derechos constitucionales (literal e).
- f) El alcance de la figura del silencio está restringido al propósito de proteger al titular de los datos personales que ha sido víctima de suplantación, a partir de la aplicación del principio de buena fe, y del principio de veracidad y calidad de la información. Por tanto, si la fuente o el operador guardan silencio en relación con una solicitud de aclaración, corrección o supresión de información personal de un titular que alega haber sido víctima de una suplantación, el efecto del silencio es el de tener por cierto lo afirmado por el titular, y el deber de hacer el ajuste respectivo en la base de datos, en los términos del numeral 7, del numeral romano II, del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Esta interpretación restrictiva del alcance de la figura se desprende de lo afirmado por la propia Corte Constitucional al decidir sobre la constitucionalidad de la figura del silencio, y la inconstitucionalidad de la expresión "administrativo positivo", como se desprende de las siguientes consideraciones:

372. En este sentido, a juicio de esta Corte, el procedimiento creado por el Legislador estatutario resulta razonable y proporcional, por cuanto busca dotar de celeridad el trámite de las solicitudes de rectificación por suplantación (numeral 7), y prever una consecuencia jurídica frente a la fuente o al operador del tratamiento de datos que no actúen en un determinado período de respuesta (numeral 8). **Dicha consecuencia jurídica busca compensar al usuario de la información por una negligencia u omisión a la que no debería verse sometido en la efectividad de una garantía fundamental prevista en la Constitución**, misma que en todo caso es plenamente evitable por el operador con el solo hecho de cumplir su deber constitucional de dar respuesta a los derechos de petición que presentan los titulares o sus causahabientes.

373. Igualmente, **esta consecuencia permite incluir información o datos financieros ciertos y veraces en la base de datos, y como ya se señaló contribuye de forma eficaz a la implementación de una medida que permita resolver la problemática a la que se enfrenta el titular del dato financiero en un escenario de suplantación personal**. Sobre este último aspecto, cabe destacar que el fenómeno de suplantación ha venido en aumento y constituye un verdadero desafío para el tratamiento

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

de datos personales. Asimismo, tal como lo señalan algunos intervinientes, a pesar de la existencia del procedimiento previsto en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, existe un número elevado de denuncias por casos de suplantación no atendidos por la fuente u operador. Esta problemática afecta el derecho del titular del dato financiero, y es la base de la cual parte el Legislador estatutario para promover el procedimiento especial en casos de suplantación. (Negrilla fuera de texto)

- g) Finalmente, la otra consecuencia de la figura del silencio es la de constituir, en términos del derecho administrativo sancionatorio, el incumplimiento de un deber sancionable por las autoridades de inspección vigilancia y control, esto es, por las Superintendencias de Industria y Comercio, o Financiera de Colombia, según sea el caso.

De tal forma que, en todo caso en que operadores o fuentes no respondan de forma oportuna una solicitud de corrección de información negativa de una persona que alegue haber sido víctima de suplantación, esto es, en el término de 15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles más, según lo dispuesto, tanto en el numeral 3, como en el propio numeral 8, del numeral romano II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, se entenderán incursos en el incumplimiento de un deber legal sancionable administrativamente. Sobre el particular, consideró la Corte Constitucional, lo siguiente:

375. Finalmente, es importante precisar que, cuando el numeral 8 se refiere a la posibilidad de que la SFC o la SIC impongan las sanciones a que haya lugar en aquellos casos en que las entidades destinatarias de la solicitud no den aplicación al silencio positivo, debe entenderse, en lo que respecta al principio de legalidad en materia sancionatoria, que la disposición se está remitiendo a lo dispuesto en los artículos 18 y 19 de la Ley 1266 de 2008, en los términos en que se hará alusión en esta providencia (ver infra, numerales 430 y siguientes). Por lo cual, no queda duda de que (i) los elementos básicos de las conductas a sancionar se encuentran definidos; (ii) se han definido el término y cuantía; (iii) la autoridad competente para aplicarla; y (iii) el procedimiento que debe seguirse para su imposición. En consecuencia, no encuentra la Corte reproche alguno sobre la legalidad de las facultades sancionatorias de las entidades de inspección vigilancia y control. Adicionalmente, **sería inocua la consagración de un procedimiento, regido por derechos y deberes para los diferentes agentes que intervienen en ese proceso, si paralelamente, no se establecen mecanismos que permitan la adopción de medidas eficaces para desestimular y sancionar prácticas indebidas en el ejercicio del poder informático.** (Negrilla fuera de texto)

SÉPTIMO. Que, como se desprende de las documentales en el expediente, el recurrente, presentó solicitud de supresión de su información negativa relacionada con el (in)cumplimiento de un crédito que le fuera otorgado por el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, **Icetex**.

Que, el **Icetex**, conforme lo señalado en los artículos 1 y 6 de la Ley 1002 de 2005, y el artículo 1 del Decreto Legislativo 492 de 2020, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que, para el presente caso, actúa como fuente de información, en los términos del literal b, del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008

Que la solicitud de supresión de información negativa elevada por el recurrente está relacionada con la expedición de los documentos como se indica a continuación:

1. Prueba del cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 de parte de ustedes (o de sus cesionarios). Enviar las constancias de envío, y el cotejo de recibido con la firma correspondiente que acredite el recibido de tal comunicación.
2. Indicar, de manera clara, la fecha exacta en la cual sus cesionarios (si es el caso) originaron el reporte negativo, y la fecha en la cual lo originaron ustedes.
3. Indicar la fecha de exigibilidad de la obligación. Es decir, cuál fue la fecha del último pago reportado.

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

4. Prueba de la autorización que yo haya dado en mi calidad de titular de la información, si existiere, que demuestre que yo autorizé que me reportaran de forma negativa en DATACRÉDITO y/o TRANSUNION. Esto, en cumplimiento del artículo 6 numeral 1,3 Ley 1266 de 2008.
5. En cumplimiento del artículo 8 numeral 1 de la Ley 1266 de 2008, enviar prueba de los documentos que, supuestamente, soportan la existencia de la obligación, y el vínculo, o la titularidad de la obligación, de parte de ustedes. Incluyendo, pero no limitado a:
 - a) Pagaré, o factura, con su respectivo endoso en propiedad.
 - b) Contrato de cesión de los derechos sobre la obligación que soporta el pagaré, en los términos del artículo 1959 a 1972 del Código Civil.
 - c) Contrato de compraventa celebrado entre ustedes y la entidad cedente.
 - d) En cumplimiento del Decreto 2555 de 2010, el certificado expedido por el revisor fiscal de la entidad cedente, a través de la cual se relaciona el monto del título valor en blanco asociado a la obligación objeto de reporte.
6. En cumplimiento del artículo 19A de la ley 1266 de 2008, sírvase acreditar la implementación de "medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1266 de 2008 y sus normas reglamentarias.
7. En cumplimiento del artículo 19B de la ley 1266 de 2008, sírvase acreditar que su organización garantiza, a fin de poder administrar la información financiera de sus usuarios, lo siguiente:
 1. La existencia de una organización administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del operador, fuente y usuario de información para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley [1266](#) de 2008.
 2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.
 3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento. La existencia de medidas y políticas específicas para el tratamiento adecuado de los datos personales por parte de los operadores, fuentes y usuarios de información será tenida en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley. Especial énfasis debe hacerse en asegurar la calidad de la información, la comunicación previa para el reporte de información negativa, la confidencialidad y seguridad de la misma, así como la debida y oportuna atención de las consultas o reclamos de los titulares de los datos.

SEGUNDO: Proceder a ELIMINAR el reporte negativo de manera inmediata, e incondicional, de sus bases de datos por:

- **FALTA DE NOTIFICACIÓN PREVIA** (artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, al artículo 2 del Decreto 2952 de 2010 y al numeral 1,3,6, del capítulo primero del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (modificada por la Resolución 76434 de 2012, de la Superintendencia de Industria y Comercio)
- **FALTA DE AUTORIZACIÓN PREVIA Y/O AUSENCIA DE ACREDITACIÓN DE TITULARIDAD DE LA OBLIGACIÓN QUE LO ACREDITA COMO FUENTE DE LA INFORMACIÓN, en caso de faltar cualquiera de los documentos antes solicitados, o si el título valor que soporta la obligación se encuentra en blanco, de conformidad con las sentencias T-943 de 2006 y T-658 de 2011.** Así como la Circular Externa 007 de 1996 de la Superintendencia Bancaria (Hoy Superintendencia Financiera de Colombia). Todo lo anterior en concordancia con el Principio de veracidad de la información reportada en las centrales de riesgo, artículo 4 literal A Ley 1266 de 2008.
- Si la obligación se encuentra en mora desde 2015, proceder con su eliminación por llevar más de 8 años en mora.

TERCERO: Como consecuencia del punto anterior, servirse reportar a Datacredito, Transunión o Procrédito la eliminación del histórico de mora de dicha obligación, expidiendo para ello constancia del cumplimiento del punto anterior.

Solicitud que, una vez verificado por el Despacho, le fue respondida de fondo, aunque de forma extemporánea.

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

Que, **en tanto la respuesta extemporánea del Icetex a la solicitud elevada por el recurrente relacionada con la supresión de información negativa por el eventual incumplimiento de obligaciones dinerarias no estaba relacionada con una situación de suplantación de la que el ahora recurrente pudiese haber sido víctima, no le era, como no le es, aplicable la figura del silencio**, prevista en el numeral 8, del numeral romano II, del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, adicionada por la Ley 2157 de 2021, tal y como fue interpretada por la Corte Constitucional en la Sentencia C-282 de 2021, según lo precisado en el considerando sexto de esta Resolución.

En conclusión, y a pesar de la respuesta extemporánea del **Icetex**, la figura jurídica del silencio es inaplicable en el presente caso. Por tanto, esta Delegatura no accederá a lo solicitado en el recurso de apelación.

Finalmente, se aclara al recurrente que iniciar o no una actuación administrativa de carácter sancionatorio hace parte de la facultad discrecional que le confiere la Ley a esta Superintendencia. En este caso, el expediente no se remitirá a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales pues, junto a la falta de evidencia de una persistente vulneración al derecho fundamental al habeas data, no se evidencia mérito para ello.

En conclusión, esta Delegatura confirmará la Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025, por lo que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. CONFIRMAR la Resolución No. 32488 del 29 de mayo de 2025.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución a [REDACTED], identificado con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED], entregándole copia de la misma e informándole que contra ella no procede recurso alguno.

ARTÍCULO 3. COMUNICAR la presente Resolución al **Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez -ICETEX** identificado con el NIT 899.999.035-7, a través de su representante legal.

ARTÍCULO 4. INFORMAR el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Habeas Data y devolverle el expediente para su custodia final.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 17 de diciembre 2025.

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

JUAN CARLOS UPEGUI MEJÍA

Proyectó: NTL
Revisó y aprobó: JCU