

INDUSTRIA Y TURISMO  
INDUSTRIA Y COMERCIO

3 8 4 6 7  
RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2011  
( 25 JUL 2011 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación. No. 11 42080

### EL DIRECTOR DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 3466 de 1982 y,

### CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que el 6 de abril de 2011 la señora Gloria Esperanza Díaz Casas, presentó ante esta Superintendencia una denuncia en contra de la sociedad Top English Ltda., identificada con el NIT No. 900.213.730-8 quien en adelante aparece como investigada.

**SEGUNDO:** Que el motivo de la denuncia se contrae a los siguientes hechos:

2.1. Que el 15 de febrero de 2011 firmó contrato con Top English Ltda. por valor de \$2.960.000,00, del cual es beneficiaria su hija LAURA JOHANA CÁRDENAS DIAZ, correspondiente a un curso de inglés que consta de 5 niveles y del cual recibió 5 libros y 5 CD's, como material de estudio, el mismo día realizó un pago de \$185.000,00 correspondiente al valor de la matrícula, siendo programados pagos por la misma suma, de 15 cuotas mensuales y la sede programada para recibir clases fue la del Restrepo.

2.2. El 21 de febrero de 2011, su hija Laura asistió a recibir la orientación respecto del curso, allí explicaban la metodología, indicando que se manejaba el sistema natural de aprendizaje, el cual ayudaba a desarrollar habilidades como la auditiva, vocabulario, hablar, escritura y lectura y para la programación de clases, debía llamar con 48 horas de anticipación.

2.3. A su hija Laura al programar su primera tutoría, le fue imposible hacerlo para la unidad # 1, por no contar la sede con cupos para el horario que la usuaria requería, pero por falta de disponibilidad, accedió a tomar la única disponible que era la unidad # 5, pues como era obvio, ella quería comenzar por la 1. Al ingreso a ésta tutoría, vieron únicamente un tema de ésta unidad, donde la explicación no fue clara y además muy rápida, considerando la denunciante que no se dio el tiempo suficiente para despejar dudas, además el libro de ésta unidad no se utilizó en lo absoluto y no fueron vistos todos los temas propuestos.

2.4. Ante la inconformidad anteriormente expuesta, en repetidas ocasiones, tanto su hija como la quejosa solicitaron ser escuchadas por la vendedora y posteriormente por la jefe de ella, sin obtener ningún resultado, por último fueron atendidas por el director de la sede y la señora Aura Manrique, quién al exponerle sus inconformidades y el deseo de no continuar con el curso, adujo, refiriéndose a la usuaria, que eso era cuestión de la edad a los 17 años y por eso presentaba rebeldía, planteando casos fuera de contexto. Argumento igualmente que cuando Laura recibiera clases debía hacer como si no supiera nada del tema tratado, para que así el profesor pudiera explicarlo a fondo y desde lo básico.

2.5. Que de conformidad con lo anterior la denunciante, no está de acuerdo, ya que para eso existen

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

varios niveles, además la investigada tiene la obligación de explicar los temas desde cero, independientemente de los conocimientos que tenga cada estudiante, como así le fue explicado a su hija en la orientación que le dieron del sistema natural de aprendizaje.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados, a partir de los cuales se advierte la presunta violación de los artículos 1 literales e y f, 2, 11, 12 13 y 23 del Decreto 3466 de 1982, y del Título II, Capítulo Primero de la Circular Única de esta Superintendencia, se inició mediante la expedición de la respectiva solicitud de explicaciones, la presente actuación administrativa.

**CUARTO:** Que la sociedad investigada, respondió lo siguiente:

4.1. Que: (...) *"Aunque su oficio contiene VICIO DE NULIDAD, en cuanto a la norma invocada, ya que es de su competencia el regular la información contentiva en el Art. 14 y 31 del Decreto 3466/82 y no la calidad e idoneidad de los bienes y servicios norma contentiva en el art. 1, literales e y f, 2, 11, 12 13 y 23 del mismo decreto e invocadas en su oficio, procedo a dar respuesta a la solicitud de explicaciones emanada de su Despacho."*

Que el programa de Top English Ltda. tiene como característica fundamental la del autoaprendizaje, aspecto en el que se hizo claridad tanto en el proceso de venta como en el de orientación y del cual no hubo objeción alguna.

4.2. Que la flexibilidad de los horarios para recibir las tutorías van desde las 7:00 horas y finaliza a las 21:00 de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a las 16:00 horas, con programación tutorial cada hora. Que como lo dice el contrato en su art. 9 *"El término para hacer uso de las tutorías comprende un tiempo de (12) doce meses contados a partir del momento en que se recibe el material de auto-aprendizaje. Las tutorías son gratuitas y se prestarán con previa cita solicitada en las sedes de acuerdo con los horarios pre-establecidos. La relación entre TOP ENGLISH LTDA., con los vinculados de la empresa es de medios y no de resultados."*, como se puede observar hay una amplia posibilidad para la programación de tutorías.

4.3. Aduce la investigada que: (...) *"las tutorías altamente especializadas ofrecidas (sic) TOP ENGLISH LTDA., son teóricas y prácticas; teóricas en la medida en que el usuario de manera voluntaria siga las lecciones plasmadas en el material didáctico y concurra a las instalaciones de la empresa a confrontar con los tutores de servicio las dudas que se les presenten por y con ocasión de la lectura y análisis del material didáctico en el tiempo que estime conveniente de acuerdo con su cotidianidad; en tanto que la implementación apropiada para poder aprehender el conocimiento del inglés es la práctica y la empresa ofrece una gama de actividades prácticas que los usuarios seleccionan para asistir de acuerdo a su conveniencia, tiempo, disposición, actitud y aptitud y sin necesidad de programación por parte del cliente..."*.

4.4. Aclara igualmente que el sistema de las tutorías, es aclaratorio de dudas por parte de los tutores y con énfasis en las actividades de la metodología seguida para el programa de inglés, enumerando cada una de ellas, correspondientes a las prácticas, anexa plegable a folio 32 del expediente, donde se pueden observar claramente. Afirma igualmente que no hay improvisación en las tutorías, porque para ello, tanto el tutor como el usuario tienen el material de auto-aprendizaje, el cual sigue un derrotero, siendo los tutores profesionales que trabajan en este campo, debidamente titulados para tal ejercicio y se tiene cuidado en llevar el orden del material de auto aprendizaje.

4.5. Advierte la investigada que para el desarrollo de cada una de las tutorías es claro y fundamental que cada uno de los usuarios se prepare debidamente, estudiando los temas dentro del derrotero, pues en la tutoría lo que se trabaja fundamentalmente es lo relacionado con las dudas que tenga cada usuario, ya que el sistema es igual o similar al sistema de estudio a distancia.

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

QUINTO: Se aportaron las siguientes pruebas.

#### 5.1. Por parte del denunciante:

- 5.1.1. Fotocopia contrato de compraventa No. 1507 de febrero 15 de 2011 (fls.4, 5,10 y 11)
- 5.1.2. Fotocopia nota de remisión y abono No 0823 de febrero 15 de 2011 (fls.6 y 12)

#### 5.2. Por parte de la investigada:

- 5.2.1. Certificado de existencia y representación legal de Top English Ltda. (fls.25 y 26)
- 5.1.1. Fotocopia contrato de compraventa No. 1507 de febrero 15 de 2011 (fls.27 y 28)
- 5.1.2. Fotocopia nota de remisión y abono No 0823 de febrero 15 de 2011 (fl.29)
- 5.1.3. Fotocopia de performance card de los beneficiarios (fl.30)
- 5.1.4. Fotocopia de activity card (fl.31)
- 5.1.5. Plegable con información al consumidor (fl.32)
- 5.1.6. Volante (fl.33)
- 5.1.7. Fotocopia formato orientación de los beneficiarios(fl.34)
- 5.1.8. Fotocopia de horario (fl.35)
- 5.1.9. Fotocopia carta de cobro abril 4 de 2011 (fl.36)
- 5.1.10. Fotocopia carta de cobro abril 11 de 2011 (fl.37)
- 5.1.11. Fotocopia carta de cobro marzo 17 de 2011 (fl.38)
- 5.1.12. Fotocopia carta de cobro mayo 2 de 2011 (fl.39)
- 5.1.13. Hojas de Vida de tutores (fls.40 a 46)
- 5.1.14. Estado de cuenta de la titular (fl.47)
- 5.1.15. Fotocopia registro usuario (fl.48)

### SEXTO: Marco Jurídico

#### 6.1 Calidad e idoneidad del bien o servicio

La idoneidad, de acuerdo con lo establecido con el artículo 1 literal e) del Decreto 3466 de 1982 *“es la aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado. La calidad, según el artículo 1 literal f) ibídem, es el conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, distinguen o individualizan”.*

A su vez el artículo 2 ibídem señala que salvo lo dispuesto en las normas técnicas de calidad que se adopten en desarrollo y de conformidad con el Decreto 2416 de 1971, **derogado por el artículo 46 del Decreto 2269 de 1993**, y demás disposiciones que lo modifiquen, aclaren, complementen o reglamenten y del régimen de licencia o registro legalmente obligatorios, todo productor de bienes o servicios es libre de adoptar la tecnología de producción que estime más adecuada para asegurar la calidad y la absoluta idoneidad de aquellos en los términos del presente Decreto.

#### 6.2 Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios.

Con respecto a la responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios dentro de las relaciones de consumo, el Decreto 3466 de 1982 establece en el artículo 23 del estatuto de Protección al consumidor, en su parte pertinente establece que *“Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto de registro bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad e idoneidad, la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo 26.”*

De acuerdo con lo señalado en las normas analizadas, los productores, proveedores y expendedores responderán ante los consumidores por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ofrezcan

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

y, en esa medida, garantizarán que los mismos alcanzan, cuando menos, las exigencias ordinarias y habituales del mercado; en su defecto, el consumidor, demostrando el daño, tiene la potestad de solicitar que se haga efectiva la garantía.

#### **SÉPTIMO: El caso concreto.**

En primer lugar manifiesta la investigada, refiriéndose al oficio de requerimiento de explicaciones, que éste contiene vicio de nulidad, en cuanto a la norma citada, refiriéndose a la invocada por presunta violación de las normas sobre calidad e idoneidad de los bienes y servicios establecidas en los artículos 1, literales e y f, 2, 11, 12 13 y 23 del Decreto 3466 de 1982, al respecto ésta instancia deniega la pretensión del denunciante de declarar la nulidad del citado oficio, contenido del requerimiento de explicaciones, con el fin que ejerza su derecho de defensa y contradicción dentro de la presente actuación, no siendo susceptible de nulidad, teniendo en cuenta que es competencia de ésta entidad determinar la responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios de acuerdo con lo preceptuado en el Estatuto de Protección al Consumidor y al Título II, Capítulo Primero de la Circular Única de esta Superintendencia.

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, esta Dirección procede a evaluar las piezas procesales que obran en el expediente con el fin de determinar si efectivamente la sociedad investigada incumplió con lo ordenado por las normas de calidad e idoneidad que describe el Estatuto de Protección al Consumidor.

7.1. Es importante precisar, que el objeto de la presente investigación administrativa se circunscribe al hecho alegado por la denunciante en su escrito de reclamo, referido a la inconformidad en la imposibilidad de programación de las tutorías de acuerdo al horario disponible para su hija y a su no clasificación en el nivel que ella posee en el idioma, así como su deseo de no continuar con el curso.

7.2. Aduce igualmente, inconformidad por no estar de acuerdo en la no clasificación de los usuarios en el nivel que les corresponde, teniendo en cuenta que para eso existen varios niveles y que además la investigada tiene la obligación de explicar los temas desde cero, independientemente de los conocimientos que tenga cada estudiante, como así le fue explicado a su hija en la orientación que le dieron del sistema natural de aprendizaje.

7.3. Frente a lo anterior, la sociedad investigada señaló que las tutorías ofrecidas, son altamente especializadas, siendo teóricas y prácticas en la medida en que el usuario de manera voluntaria siga las lecciones plasmadas en el material didáctico y concorra a las instalaciones de la empresa a confrontar con los tutores de servicio, las dudas que se les presenten de acuerdo a la lectura y análisis del material y en el tiempo que estime conveniente de acuerdo con la cotidianidad de cada usuario y además, se tiene cuidado en llevar el orden del material de auto aprendizaje.

7.4. Por lo anterior, este Despacho procederá a analizar los argumentos esgrimidos por la denunciante y la investigada, conforme a las pruebas aportadas al presente expediente.

7.5. Sobre el particular, la investigada aduce, no obstante a que sus explicaciones se refieren en mayor parte, a información engañosa, lo cual no es tema de la presente investigación, que respecto a la adquisición del programa de inglés por parte de la denunciante, a ella se le explicó que éste tiene como característica fundamental la del auto aprendizaje, haciéndole claridad a la usuaria sobre dicho aspecto, tanto en el proceso de venta, como en el de orientación y del cual no hubo objeción alguna, por el contrario la consumidora aceptó las condiciones, como se puede observar en el formato de orientación a folio 34 del diligenciamiento.

7.6. Además, se adjuntan a folios 4, 5 10,11, 27 y 28 del acervo probatorio, fotocopias del contrato de compraventa No. 1507 del 15 de febrero de 2011, suscrito con la denunciante, en el cual al verificar las condiciones del contrato celebrado con la consumidora, se advierte que obra al reverso

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

del contrato a folios 9, 17 y 20 del plenario, que la sociedad investigada destina un acápite del documento para la siguiente afirmación:

*“A fin de prevenir inconvenientes y evitar daños o perjuicios a los consumidores en el material de inglés TOP ENGLISH, recomendamos la lectura detallada de las condiciones del contrato de compraventa del material del curso y enterarse ampliamente sobre las tutorías gratuitas que se ofrece, **su disponibilidad de cupos por etapas, horarios y sedes** así como las condiciones de utilización e intensidad de las mismas. La entrega el material se hará a nombre del titular del presente contrato. (negrilla fuera de texto)*

*Observaciones: 1. El material con que se ha elaborado el curso de auto-aprendizaje del idioma inglés, ha sido controlado técnica y cuidadosamente, y si alguno de ellos presenta fallas de fabricación el adquirente podrá cambiarlo en nuestra sede. 2. La empresa proporciona los medios idóneos para el conocimiento que se propone en el curso de auto-aprendizaje del idioma inglés aclarando que el **adquirente desarrollará todos los requisitos y exigencias personales para adquirir el resultado que contiene la idoneidad del producto.**” (negrilla fuera de texto)*

De la anterior cita se desprende que la investigada transmite al consumidor el mensaje de que podía disponer de cupos por etapas y de horarios para las tutorías, según su ofrecimiento. Así mismo, invita al consumidor a que con su esfuerzo personal, adquiera el resultado que contiene la idoneidad del producto o servicio adquirido.

Al respecto, observa ésta instancia, que si bien es cierto el material didáctico que adquirió la quejosa, está destinado a ser estudiado, analizado y preparado por cada usuario, implicando con esto mayor esfuerzo para la consumidora, ya que los métodos de auto-aprendizaje, así lo exigen, no es menos cierto que la investigada, igualmente debe prestar todo su concurso para facilitar el proceso de aprendizaje por medio de tutorías y espacios prácticos, accesibles y horarios flexibles de acuerdo al horario de atención, dentro de un marco comunicativo, como así lo afirma claramente en su plegable Top English, prueba que aporto a folio 32 del presente expediente.

7.7. Continuando con el análisis de las piezas procesales que reposan en el expediente, a folio 30, obra fotocopia del documento denominado “PERFORMANCE CARD” a nombre de Laura Johana Cárdenas Díaz, donde se reporta lo siguiente:

Que el 26 de febrero de 2011, asistió a una de las tutorías ofrecidas, con Jeisson Jair Santacruz Campos y el 21 de febrero de 2011, asistió a la orientación del programa, presentada por Ruth Stella Martínez Umoa.

A folio 31 del presente diligenciamiento, obra documento “ACTIVITY CARD” en el cual se demuestra que Laura Johana Cárdenas Díaz, asistió el 26 de febrero de 2011 de 11 a.m. a 12 m a tutoría atendida por Ruth Stella Martínez Umoa.

7.8. Con lo anterior, queda visto que la beneficiaria tomo dos de las tutorías correspondientes al nivel 1 y 5, que le fue posible programar con la investigada, no obstante su actitud para poder disponer de éstas, lo cual se corrobora con las pruebas aportadas por la investigada, obrantes a folios 30 y 31 del presente plenario, donde se evidencia que la usuaria accedió solo a éstas tutorías, pretendiendo asistir a más según el contenido del escrito, objeto de queja, donde en uno de sus apartes manifiesta: *“Laura procedió a programar su primera Tutoría para la Unidad #1, llamó el 24 de febrero a las 11:00 a.m. y le indicaron que no había cupos, lo único disponible era la Unidad #5, obviamente ella quería iniciar en orden pero a raíz de la falta de disponibilidad, no fue posible. Ella accedió a recibir ésta clase ...”.*

7.9. La situación anteriormente expuesta, nos permite concluir que la sociedad investigada no ha

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

actuación administrativa

ha proporcionado los medios suficientes para que la reclamante tenga la posibilidad de programar las tutorías de acuerdo a su nivel en el idioma inglés y así satisfacer la necesidad del servicio, teniendo en cuenta que la misma investigada, señala que sus horarios son flexibles para recibir las tutorías y que las éstas se pueden programar con cita previa, solicitada en las sedes de acuerdo con los horarios preestablecidos como lo señala el contrato suscrito.

7.10. Manifiesta la usuaria, que además de la no disponibilidad de cupos para las tutorías, tuvo inconvenientes en la primera tutoría que tomó, donde se supone que se revisa la teoría y se aclaran dudas, y allí vieron solo un tema de la unidad, donde la explicación no fue clara y además muy rápida, sin tener tiempo suficiente para despejar dudas, como es el objeto de éstas, lo cual según la denunciante, puso en conocimiento del director Fredy Alejandro Arévalo y la señora Aura Manrique en reunión que tuvieron y en la cual no se tomo decisión alguna sobre su caso.

Aunado a todo lo anterior, y teniendo en cuenta el art. 9 del contrato de compraventa No. 1507 de 2011 que establece: (...) "...La relación entre TOP ENGLISH LTDA., con los vinculados de la empresa es de medios y no de resultados.", esta instancia, observa:

Que no obstante ser de medio la relación entre la investigada y la reclamante, para que sea posible la obtención de resultados en el programa de auto aprendizaje por parte del usuario, es preciso que la investigada, además de ofrecer unos horarios flexibles, facilite los medios para el desarrollo normal del mencionado programa, haciendo posible que la reclamante acceda a las tutorías y prácticas, desde luego, con compañeros que tengan por lo menos igual o similar nivel en el manejo del idioma, de acuerdo con la invitación que hace Top English Ltda, a sus usuarios de participar activamente en conversaciones y debates de acuerdo a su nivel.

Así las cosas, esta instancia, observa que falto diligencia por parte de la investigada, la cual con su actitud no proporciono a la reclamante, el acceso a las tutorías y prácticas, objeto de queja, para la adecuada satisfacción de éste servicio. Razón por la cual, éste hecho resulta atribuible a la conducta desarrollada por la investigada, infringiendo así, las normas que sobre calidad e idoneidad señala el Estatuto de Protección al Consumidor, Decreto 3466 de 1982.

#### **OCTAVO: Sanción administrativa.**

Que encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 1 literales e y f, 2,23 del decreto 3466 de 1982, y Capítulos Primero y Cuarto del Título II de la Circular Única de esta Entidad y teniendo en cuenta las facultades otorgadas por el artículo 43 literal h) del mismo estatuto, se impondrán las sanciones administrativas establecidas en el artículo 25 ibidem, relacionadas con el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad; con el fin de que se imponga la sanción correspondiente, se tendrán en cuenta las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, así como el universo de consumidores que pudieron verse afectados por la conducta descrita.

Como quiera que el asunto sub exámine se advierte la violación de los citados artículos y teniendo en cuenta que la multa a imponer está enmarcada en el rango de cinco (5) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes, esta Dirección sancionará a la sociedad investigada con la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000.00) M/cte., equivalente a cinco (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer a la sociedad TOP ENGLISH LTDA., identificada con NIT No.

actuación administrativa

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

...ción pecuniaria por la suma de cinco millones trescientos cincuenta y seis mil pesos (\$5.356.000.00) M/cte., equivalente a cinco (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá consignarse en efectivo o cheque de gerencia en el Banco Popular, Cuenta No. 050000249, a nombre de Dirección del Tesoro Nacional – Fondos Comunes, Código Rentístico No. 350300, NIT. 899999090-2. En el recibo deberá indicarse el número del expediente y el número de la presente resolución. El pago deberá acreditarse ante la pagaduría de esta Superintendencia, con el original de la consignación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución.

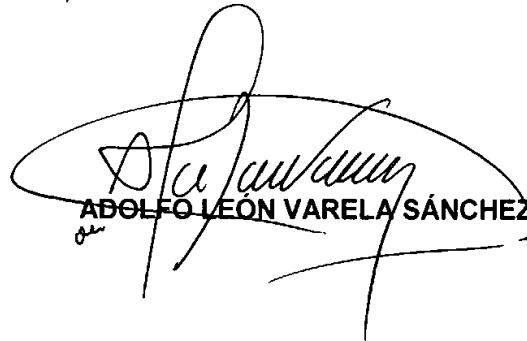
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor NEL DUSTANO URREGO CARDENAS, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 79.429.681, en su condición de representante legal de la sociedad TOP ENGLISH LTDA., identificada con NIT No. 900.213.730-8, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA ESPERANZA DIAZ CASAS, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 30.024.162 de Tipacoque (Boyacá), en su calidad de denunciante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante el Director de Protección al Consumidor y el de apelación para ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
Dada en Bogotá D. C.,

25 JUL. 2011

El Director de Protección al Consumidor

  
ADOLFO LEÓN VARELA SÁNCHEZ

**Notificación de la investigada:**

Nombre: TOP ENGLISH LTDA.  
Identificación: NIT 900.213.730-8  
Representante legal: NEL DUSTANO URREGO CARDENAS  
Cédula de ciudadanía: No. 79.429.681  
Dirección: Transversal 60 No. 115 – 27 Local 2  
Ciudad: Bogotá, D.C.

**Notificación de la denunciante:**

Nombre: GLORIA ESPERANZA DIAZ CASAS  
Cédula de ciudadanía: No. 30.024.162 de Tipacoque (Boyacá)  
Dirección: Calle 65 Sur No. 69 B-10 Interior 19 Barrio Madelena III  
Ciudad: Bogotá, D.C.