Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C., septiembre de 2026



**Asunto**: Radicación: 26-298373
Folios: 9

Respetado Señor:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", fundamento jurídico sobre el cual se sustenta la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## 1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud radicada ante esta Entidad en la que menciona lo siguiente:

> "*Tengo un acuerdo con una casa de cobranza del banco Davivienda. Hace 1 año estoy pagando correctamente, he solicitado a la casa de cobranza que me actualicen la información en data crédito, que en lugar de tener cartera castigada, actualicen la información a acuerdo de pago y ellos dicen que no están en la obligación de hacerlo. Quisiera saber si puedo comenzar una queja formal o ellos tienen la razón*"

Previo a resolver su consulta es necesario realizar las siguientes precisiones:

## 2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la **CORTE CONSTITUCIONAL** ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

> "*Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto*

*administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no".*



## 3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE HABEAS DATA

En virtud de las atribuciones conferidas en la Ley 1266 de 2008 y el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para la protección de datos personales así:

"*54. Vigilar a los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de la misma naturaleza, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, en los términos de la Ley 1266 de 2008, sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia Financiera*".

## 4. CONSIDERACIONES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

### 4.1. Sobre la veracidad de la información reportada a centrales de riesgo

El derecho a conocer, actualizar y rectificar la información contenida en bases de datos de centrales de riesgo se deriva del primer inciso del artículo 15 de la Constitución que se reproduce a continuación:

"***Artículo 15.*** *Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*"

En relación con la veracidad de la información, el principio de veracidad definido en el artículo 4º de la Ley 1266 de 2008 señala lo siguiente:

"*a)* ***Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.*** *La información contenida en los bancos de datos debe* ***ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible****. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.*" (Negrillas fuera de texto original)

El principio de veracidad lo explica la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 de 2008 de la siguiente manera:

"*Según el principio de veracidad, los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, errónea o equívoca.*"



De ello se desprende el deber de actualización de la información, a cargo de los operadores y fuentes de información, en relación con lo cual, los artículos 7 y 8 de la Ley 1266 de 2008 establecen lo siguiente:

"***Artículo 7º. Deberes de los operadores de los bancos de datos.*** *Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:*
*(…)*
*7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley. (…)*"

"***Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información.*** *Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

*1. Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.*

*2.* ***Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.*** *(…)*" (Negrillas fuera de texto original)

De acuerdo con lo anterior, el titular de la información tiene derecho a que la información financiera reportada en centrales de riesgo sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, y tanto la fuente como el operador de la información tienen el deber de verificar que los datos cumplen con esos requisitos antes de integrarlos a la base de datos. En caso de que la información en las bases de datos no sea veraz o no esté actualizada, el titular tiene derecho a solicitar la corrección conforme se describe a continuación.

En los términos anteriores, las fuentes de información financiera, crediticia y comercial, en su calidad de sujetos obligados en el marco de la Ley 1266 de 2008, en cumplimiento de los principios de veracidad y temporalidad, tienen la obligación de reportar, de manera periódica y oportuna al operador, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado, así como, adoptar las medidas necesarias para que dicha información se mantenga actualizada.

De otra parte y, frente a la posible afectación del scoring o puntaje crediticio, resulta aplicable el parágrafo 3º del artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 que expresamente señala:

> "***PARÁGRAFO 3o.*** *Toda información negativa o desfavorable que se encuentre en bases de datos y se relacione con calificaciones, récord (scorings-score), o cualquier tipo de medición financiera, comercial o crediticia, deberá ser actualizada de manera simultánea con el retiro del dato negativo o con la cesación del hecho que generó la disminución de la medición."*



De esta manera, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, los titulares de la información que consideren que la información contenida en un banco de datos debe ser objeto de corrección, actualización o eliminación, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Dirigirse a la fuente o al operador de la información con la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En los dos casos, el término máximo para dar respuesta al reclamo es de quince (15) días hábiles.
- En caso de no recibir la respuesta dentro del término señalado o, si el titular de la información no está de acuerdo con la respuesta, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio y presentar una queja ante la Delegatura para la Protección de datos personales.
- Cuando se va a tramitar el reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio se debe acreditar que se realizó una reclamación previa ante el operador o la fuente y que ésta no fue resuelta en término o fue desfavorable. Para el efecto, se debe allegar copia de la reclamación con constancia de radicación, copia de la respuesta suministrada si la hubiere o la afirmación de que ésta no fue contestada en término o favorablemente.

De modo que, los titulares de la información que consideren que sus datos deben ser rectificados, actualizados o eliminados, podrán presentar el respectivo reclamo, ya sea de forma verbal o escrita ante los operadores de información, quienes deberán garantizar la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz a través de mecanismos, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, siempre que se permita la identificación del titular y mantener la prueba de la solicitud. Así mismo, deben dar respuesta de manera clara, precisa y congruente dentro del término legal.

Ahora bien, si la fuente o el operador, no le dan respuesta o la respuesta es contraria a la petición formulada, el titular podrá acudir, ante las autoridades competentes. Para el caso de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, le competerá a ésta, conocer el caso. En los demás asuntos, que se escapen del ámbito de vigilancia de la Superintendencia

Financiera, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio. En ambos casos, podrá iniciar la actuación administrativa, interponiendo una queja para que se adelante el trámite administrativo que permita identificar si existe alguna infracción a la ley de habeas data por parte de estos sujetos, o bien, podrá acudir ante el juez de tutela, en procura de su derecho fundamental de habeas data.



### 4.2. Contenido del registro individual

Los operadores de información deben presentar en los reportes que soliciten los titulares y los usuarios la información establecida en la ley y en sus decretos reglamentarios. Concretamente, el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008 señala lo siguiente:

> "***Artículo 14. Contenido de la información***. *El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deberán presentar la información de los titulares de la información. Para tal efecto, deberá señalar un formato que permita identificar, entre otros aspectos, el nombre completo del deudor, la condición en que actúa, esto es, como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador, el monto de la obligación o cuota vencida, el tiempo de mora y la fecha del pago, si es del caso.*
>
> *El Gobierno Nacional al ejercer la facultad prevista en el inciso anterior deberá tener en cuenta que en el formato de reporte deberá establecer que:*
>
> *a) Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales o jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.*
>
> *b) Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones.*
>
> *(…)*
>
> ***Parágrafo 3°****. Cuando un usuario consulte el estado de un titular en las bases de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, estas tendrán que dar* ***información exacta sobre su estado actual****, es decir, dar un reporte positivo de los usuarios que en el momento de la consulta están al día en sus obligaciones y uno negativo de los que al momento de la consulta se encuentren en mora en una cuota u obligaciones.*
>
> *El resto de la información contenida en las bases de datos financieros, crediticios, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países hará parte del historial crediticio de cada usuario, el cual podrá ser*

*consultado por el usuario, siempre y cuando hubiere sido informado sobre el estado actual.*" (Negrillas fuera de texto original)

De conformidad con la anterior disposición, los operadores de información deben suministrar a los titulares o a los usuarios de la información: i) **el estado actual del titular de la información**, es decir, un reporte positivo de que se encuentran al día en sus obligaciones, así como uno negativo si se encuentra en mora en el pago de sus obligaciones; y ii) **el historial crediticio** del titular de la información, siempre y cuando se hubiere informado su estado actual, en los términos anteriormente señalados.



La anterior disposición de la Ley 1266 de 2008 fue reglamentada por el artículo 2.2.2.27.1. del Decreto 1074 de 2015, el cual señaló, entre otras, cosas, lo siguiente:

"***Artículo 2.2.2.27.1. Requisitos mínimos de información***. *Para los efectos de lo consagrado en el artículo 14 de la ley 1266 de 2008, los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, al presentar la información de los titulares deberán adoptar un formato que contenga, como mínimo, los datos requeridos en el presente capítulo, según el sector al cuál pertenezca la fuente de información.*
*La información a la que se refiere el presente capítulo deberá atender las características y particularidades de cada contrato celebrado.*

***I. Información general del titular de la información:***

*1. Nombre y apellidos completos o razón o denominación social: Deberá indicarse el nombre y apellidos o razón o denominación social del titular de la información, según se trate de persona natural o jurídica.*

*2. Tipo y número de identificación: Deberá indicarse el tipo de documento y número de identificación del titular: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, NIT.*

*3. Fecha de corte de la información: Deberá indicarse la fecha a la cual corresponde la información que se reporta.*

*4. Registro últimas consultas: Deberá indicarse el número de consultas realizadas en los últimos seis (6) meses.*

*5. Fecha de la consulta: Deberá indicarse la fecha en la cual se lleva a cabo la consulta de la información.*

*Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1266 de 2008, en el encabezado de cada reporte de información deberá indicarse lo siguiente: "Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas efectivamente se encuentran en mora*

*en sus cuotas u obligaciones. Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones".*

***II. Sector Financiero: (...)***

***III. Sector Real: (...)***



*Comprende todas las obligaciones contraídas por el titular de la información con personas naturales o jurídicas diferentes a las señaladas en el numeral anterior.*

***1. Tipo de contrato:*** *Deberá indicarse el tipo de contrato, bien se trate de adquisición de bienes o de prestación de servicios, de los que se derive la obligación adquirida por el titular de la información con la fuente de información.*

***2. Número del contrato:*** *Deberá indicarse el número del contrato o el número de suscripción o cualquier otro dato que permita la identificación del contrato respecto del titular de la información, ocultando algunos dígitos por razones de seguridad.*

***3. Condición o calidad:*** *Deberá indicarse la condición o calidad en que actúa el titular de la información; es decir, si es deudor principal, deudor solidario, fiador, avalista u otro.*

***4. Fuente de información:*** *Deberá indicarse el nombre de la persona natural o jurídica que suministra la información al operador del banco de datos, así como la sucursal, agencia o el establecimiento de comercio donde se celebró el contrato.*

***5. Fecha de inicio de la obligación o activación del producto o servicio adquirido:*** *Deberá registrarse la fecha de inicio de la obligación o activación del producto o servicio adquirido.*

***6. Término o vigencia del contrato:*** *Deberá indicarse si el contrato es a término indefinido o definido y, en este último caso, el número de meses que lleva celebrado el contrato.*

***7. Valor del cargo fijo:*** *Deberá indicarse el valor del cargo fijo, si es del caso.*

***8. Cupo de crédito:*** *Deberá indicarse el cupo de crédito utilizado, si es del caso.*

***9. Cláusula de permanencia****: Deberá indicarse en número de meses, el término de la cláusula de permanencia mínima pactada, si es del caso.*

***10. Saldo a la fecha de corte****: Deberá señalarse el saldo que registre la obligación al momento del corte, cuando sea del caso.*

***11. Valor de la cuota:*** *Deberá indicarse el valor de la cuota y/o del consumo del contrato de bienes o servicios al momento del corte, cuando sea del caso.*

***12. Número de cuotas pactadas:*** *Deberá señalarse el número de cuotas pactadas para el pago de la obligación.*



***13. Número de cuotas pagadas:*** *Deberá indicarse el número de cuotas pagadas al momento del corte.*

***14. Estado de la obligación:*** *Deberá indicarse si la obligación esta al día o en mora.*

***15. Saldo en mora:*** *Deberá indicarse el saldo total en mora de la obligación al momento del corte.*

***16. Pago de la obligación:*** *En el evento de extinción de la obligación mediante pago, deberá indicarse si el pago se realizó de forma voluntaria o no. De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 14 de la Ley 1266 de 2008, "se entiende que una obligación ha sido voluntariamente pagada, cuando su pago se ha producido sin que medie sentencia judicial que así lo ordene".*

***17. Fecha de pago o extinción de la obligación:*** *Deberá indicarse la fecha en la cual se pagó o extinguió la obligación.*

***18. Refinanciación:*** *Deberá indicarse si hubo una modificación a las condiciones de pago inicialmente pactadas.*

***19. Reclamo o discusión judicial:*** *Deberá indicarse si existe un "reclamo en trámite" sobre la información pendiente de resolución o si la misma es una "información en discusión judicial".*

*Adicionalmente, el reporte deberá permitir al titular de la información o usuario visualizar el tiempo o período de mora de la obligación, las cuotas en mora y el tiempo restante de permanencia de la información negativa."* (Subrayas fuera de texto original)

De esta manera, en el registro individual deben reportarse tanto la información positiva como la información negativa, observando el principio de veracidad. Igualmente, el registro debe contener la información requerida por el artículo 2.2.2.27.1. del Decreto 1074 de 2015, que se mencionó anteriormente.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link https://forms.office.com/r/hUgLnS0bBN



Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica los puede consultar en nuestra página web https://buscadorconceptos.sic.gov.co/#/search

Atentamente,

**ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA**
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Mariluz Castaño
Revisó: Daniela Mesa
Aprobó: Alejandro Bustos