

Calle 64 N. 4 - 88 Of 202  
Teléfonos: 4898285  
email: defensoria@sernarojasasociados.com  
Bogotá D.C



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Bogotá D.C, 24 de enero de 2022

Señora  
**ISABELA ARCHILA DELGADO**  
isa12198@hotmail.com  
BOGOTA

**Ref.:** Reclamación No. **022-05-2022-01-11-2** contra **ICETEX**

Respetada señora Archila:

Procedemos a continuación a emitir nuestro concepto sobre la reclamación presentada por usted en contra del **ICETEX**.

### HECHOS:

1- El día 7 de enero de 2022, en las oficinas de la Defensoría, se recibió su comunicación mediante la cual presenta reclamación contra **ICETEX** en los siguientes términos:

*" Me dirijo a ustedes ya que hasta la fecha a mi coedeudor no le ha llegado el correo como fue acordado, por lo tanto quiero saber que debo hacer, "*

2- En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 2555 de 2010 se solicitó al **ICETEX** , sus comentarios al respecto y el envío de los documentos solicitados.

3- El día 20 de enero de 2022, **ICETEX** expresa sus opiniones en los siguientes términos:

*" De conformidad con requerimiento DCF de fecha 29 de diciembre de 2022 presentado por ISABELLA ARCHILA DELGADO identificada con C.C. 1019\*\*\*\*\* en la cual solicita informar estado de las garantías. Al respecto nos permitimos informar lo siguiente:*

*El joven en mención es beneficiario de un crédito con solicitud No. 303\*\*\*\* de Línea TU ELIGES 60% modalidad matrícula, otorgado el 11/08/2021 para el periodo 2021-2 para cursar octavo semestre del programa CINE Y TELEVISION en la UNIVERSITARIA UNITEC.*

*Se asiste al deudor solidario para la firma de garantías de lo cual se evidencia que se firmo el día 18-01-2022*



Firmado electrónicamente por:  
ISABELLA ARCHILA DELGADO  
CC1019136704  
Fecha: 18/01/2022 09:45:56

---

Nombre:	ISABELLA ARCHILA DELGADO
Tipo de identificación:	CC
Número de identificación:	1019136704
Rol en que firma:	OTORGANTE
Dirección:	CR 48 NRO 144 - 91
Ciudad:	BOGOTA D.C.
Teléfono:	3214022232
Nombre de la persona representada:	N/A
Tipo de documento de la persona representada:	N/A
Número de documento de la persona representada:	N/A



Firmado electrónicamente por:  
ROSALIA DELGADO GOMEZ  
CC51589300  
Fecha: 18/01/2022 09:47:21

---

Nombre:	ROSALIA DELGADO GOMEZ
Tipo de identificación:	CC
Número de identificación:	51589300
Rol en que firma:	CODEUDOR
Dirección:	CL 150 NRO 50 - 47
Ciudad:	BOGOTA D.C.
Teléfono:	3144930999
Nombre de la persona representada:	N/A
Tipo de documento de la persona representada:	N/A
Número de documento de la persona representada:	N/A

*La invitamos a renovar el crédito para el periodo 2022-1 a partir del 24 de enero de 2022.*

*Esperamos haber brindado el apoyo requerido y quedamos atentos a cualquier información adicional."*

## **NUESTRO CONCEPTO.**

Es importante señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 9 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la opinión o concepto que se expide con base en los documentos que integran el presente expediente, no es de forzosa aceptación, ni de obligatorio cumplimiento para las partes. En caso de no ser aceptado por la entidad, el consumidor *"puede acudir a otros medios de protección de sus derechos"*, los cuales se expresan al final de este concepto.

De manera atenta le informamos que una vez analizada y admitida su queja, esta Defensoría dio el trámite de rigor de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, trasladando las mismas a la entidad a fin de que presentara los argumentos en que fundamentaba su posición y allegara la información correspondiente dentro de los plazos fijados en la ley, como se lo informamos a usted oportunamente.

La peticionaria manifiesta que su deudor solidario no ha recibido el correo para la firma de las garantías del crédito del que es beneficiaria.

Analizada la respuesta de la entidad financiera, es oportuno señalar lo siguiente:

La entidad informa que la peticionaria es beneficiaria de un crédito bajo la Línea Tú Eliges 60% modalidad matrícula, otorgado el 11 de agosto de 2021 para el periodo 2021-2 para estudios de octavo semestre del programa Cine y Televisión en UNITEC.

De otra parte, la entidad aclara que la deudora solidaria firmó las garantías el pasado 11 de enero del año en curso y remite el respectivo soporte.

En este sentido, al haber sido atendida su solicitud procederemos a concluir la presente queja, tal como lo dispone el Decreto 2555 de 2010, que regula la actividad de la Defensoría, salvo que nos exprese por escrito los motivos por los cuales no queda satisfecho con la rectificación efectuada por la entidad, y en ese caso continuar con el trámite de la queja, siempre y cuando legalmente sea pertinente.

El Decreto 2555 de 2010 establece lo siguiente: "*El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite*".

Para estos casos, el requisito establecido en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se entiende cumplido con el trámite de esta reclamación, que incluye la respuesta de la entidad.

Cordialmente,



**PATRICIA AMELIA ROJAS**

Defensor del Consumidor Financiero

Anexo: Respuesta de la entidad.

cc. ICETEX

Acmt-10