

Editorial Jurídica No. 15

“Rectificación de información en la Ley de Habeas Data”

Con la entrada en vigencia de la Ley 1266 de 2008, el Estado se preocupó por desarrollar el derecho y la garantía constitucional a que hace referencia el artículo 15 de la Constitución Política; dotando a las personas de las herramientas suficientes para conocer, actualizar y rectificar todas las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; en especial, los reportes en las centrales de riesgo financiero autorizadas por el gobierno nacional; ámbito de vital importancia para el desarrollo personal de los ciudadanos al ser una de las dimensiones en que se construye el buen nombre, presupuesto que a su vez se traduce en una puerta de entrada filtro de acceso al sistema financiero formal.

Este avance, quedó consagrado en el artículo 16 de la ley en comento que, entre otras cosas, refiere que los titulares de la información que consideren que su registro debe ser objeto de corrección o actualización, podrán presentar un reclamo ante el operador para subsanar esta situación; creando un trámite sencillo para que, a partir de un reclamo, expresado en un derecho de petición, el ciudadano pueda solicitar dicha aclaración y estableció la obligación correlativa a la fuente de información, en el particular Icetex de atender dichas reclamaciones de acuerdo a las indicaciones contenidas en la misma Ley. (Artículo 8° Numeral 7).

Aunque en editoriales anteriores¹ esta oficina, se ha pronunciado sobre los tiempos y contenidos de las respuestas a peticiones de los ciudadanos, resulta necesario presentar algunas sugerencias específicas de cara a atender de fondo las peticiones que versen sobre reportes en centrales (actualización, eliminación, corrección), de acuerdo con los lineamientos previstos en la ley de Habeas Data en lo que concierne al dato financiero. Es así que esta Oficina insiste en la necesidad de honrar los protocolos allí establecidos toda vez que, su desconocimiento puede ocasionar que la entidad se vea inmersa en investigaciones por cuenta de la Superintendencia de Industria y Comercio que podrían generar escenarios de sanciones económicas, en el peor de los casos.

Es así que, se sugiere, cuando menos, observar las siguientes reglas en aquellos casos en que la entidad, reciba solicitudes de los ciudadanos, en que se ventilen situaciones atinentes a la actualización, corrección y/o eliminación de la información que se haya circulado ante los operadores de información:

- Una vez recibida la petición (área de correspondencia / virtual / email / verbal en el FrontDesk), se debe verificar si las pretensiones y solicitudes versan sobre REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO, de ser así, se debe remitir de **inmediato** el reclamo al área correspondiente.

¹ *(La oportuna atención a los derechos de petición: Reflejo de nuestra eficiencia)*



- Una vez el área encargada reciba el reclamo, deberá incorporar la expresión *“reclamo en trámite”* y el motivo del mismo en el registro (base de datos) que se tenga, anotación que se debe mantener hasta que el mismo se resuelva. (Ley 1266/2008 - Artículo 16 Título II – Artículo 16, Numeral 2). Es importante anotar que entre la recepción del reclamo en la entidad y la inserción de la leyenda no deben pasar más de 2 días hábiles.
- El área encargada, dispondrá de 15 días hábiles desde que la entidad recibe el reclamo para dar respuesta de fondo al mismo. (Ley 1266/2008 - Título II – Artículo 16, Numeral 3); En caso de que este término no sea suficiente, podrá ser prorrogado hasta por 8 días hábiles más.
- Para dar respuesta de fondo al reclamo, se debe verificar al detalle, las observaciones del beneficiario, asegurándose de revisar toda la información pertinente para contestar integralmente la solicitud.
- Una vez remitida la respuesta, el área a cargo debe cerciorarse que la misma fue recibida por el ciudadano petionario.

Proyectó: Guillermo Cervera Pinzón

