	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATO. (Art. 83 Ley 1474/2011 – Art. 4.5 Res. 1224001 de 2018)	
CODIGO: GA-F-018	VERSIÓN: 4	FECHA DE APROBACIÓN :(d-m-a): 13/05/2021

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9166822	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 30 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS CC/NIT: 1001901848
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: KELY JOHANA KELSY CASTILLA
1.6 Objeto:	Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogado y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Auxiliar - Atención al Usuario o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo.
1.7 Plazo:	5
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Febrero del 2026
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9166822	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP2026188
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 11000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9166822	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 25 de Marzo del 2026.



KELY JOHANA KELSY CASTILLA
1128058632

Cartagena de Indias, 25 de Marzo del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1001901848, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9166822 en su cuota No. 2 encontramos:

1. La documentación anexada se encuentra dentro de los lineamientos jurídicos y legales que se exigen para su pago.

2. El pago de su seguridad social fue verificado en la plataforma de liquidación.

3. El pago de la seguridad social está bajo las condiciones de ley; el IBC es igual o superior al 40% de la cuota del contrato.

4. Se evidencia y verifica el pago a los aportes parafiscales de salud, pension y ARL.

5. Se verifica que el periodo de pago de la seguridad social es el correcto y coincide con el periodo de las actividades.

6. Se verifica que la cuenta ya cumplió con su periodo de actividades.

CONCLUSION: LA CUENTA DE COBRO SE ENCUENTRA EN ESTADO VIABILIZADO PARA LA SUPERVISION DE ACTIVIDADES.

Revisó,



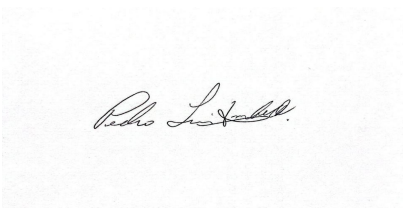
LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.9166822	
OBJETO	Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogado y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Auxiliar - Atención al Usuario o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo.
VALOR DEL CONTRATO	$ 11000000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	30 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1001901848
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2603061001901848171317	2026-03-06	-POR DEFINIR-	ACUSE DE RECIBIDO	LA PRESENTE PQRS CONSTITUYE UNA RESPUESTA DE LA ENTIDAD MANIFESTANDO QUE DARA RESPUESTA A UNA PETICION PRESENTADA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA LEY, POR LO QUE EN ESTE CASO NO DA A LUGAR NINGUNA COADYUVANCIA.
2	2603111001901848171846	2026-03-11	ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	COBROS INDEBIDOS	SE REALIZO REQUERIMIENTO SOLICITANDO DEVOLUCION DE TITULOS



PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS
1001901848

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

Documento Equivalente a Factura, (Art.3 Dec.522 de 2003)

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 25 de Marzo de 2026	Cuenta Cobro No.	2

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS
IDENTIFICACIÓN No. 1001901848

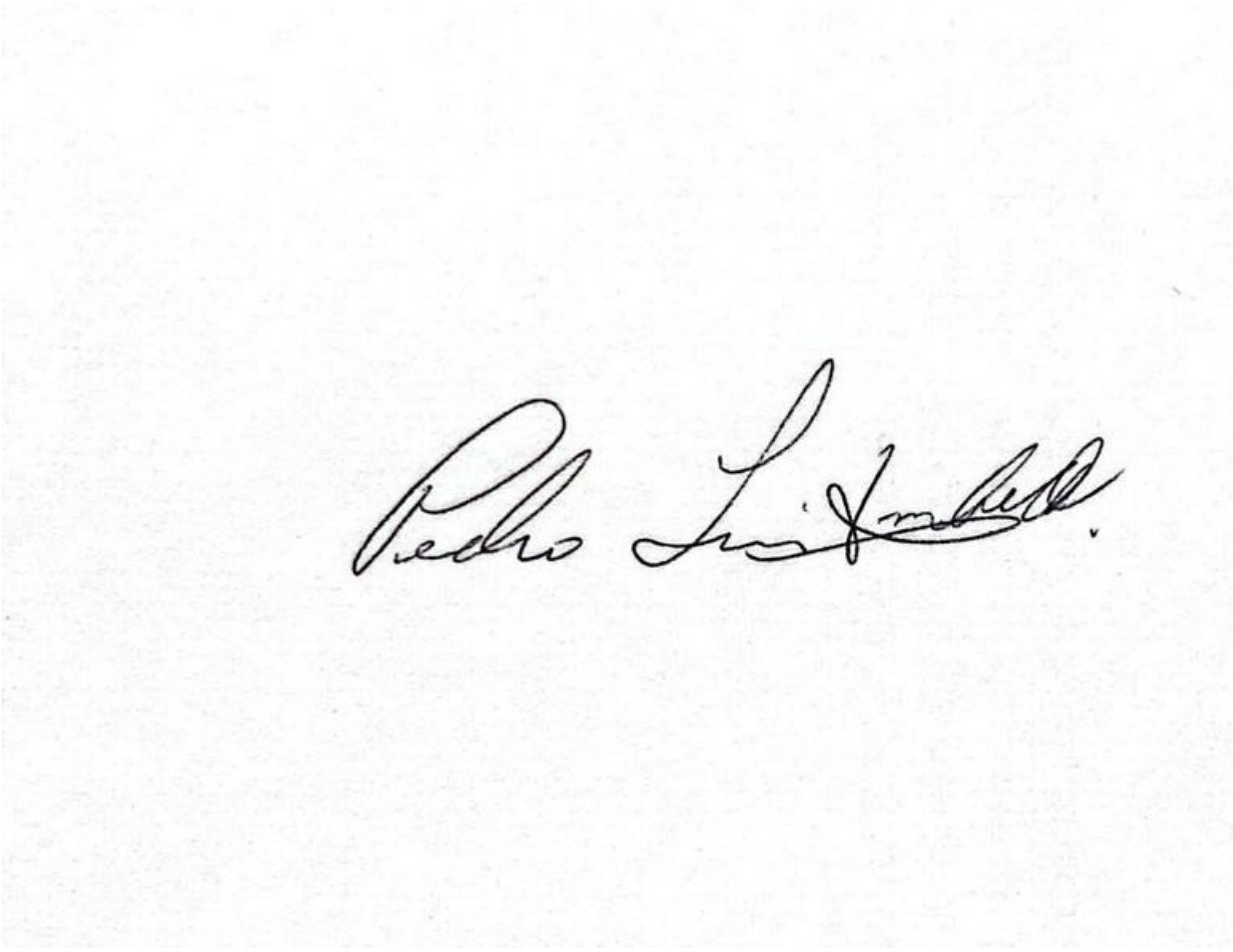
LA SUMA DE:
$2,200,000
Dos Millones Doscientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogado y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Auxiliar - Atención al Usuario o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo. .

Desembolso No.	2	Periodo reportado:	Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026

Entidad Bancaria:	BANCOLOMBIA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	91235105123	Títular de la Cuenta:	PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS



PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS
1001901848

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1001901848		IMBETT CEBALLOS PEDRO LUIS	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	MANGA CALLEJON DANDY CA 5	CARTAGENA-BOLIVAR	6645948	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	167347364	9502131859	I	2026/04/14	2026/03/25	BANCOLOMBIA	0	$508,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0
1	CC	1001901848 IMBETT PEDRO	25-14	30	$1,750,905	$280,200	EPS037	30	$1,750,905	$218,900		0	$0	$0	14-23	30	$1,750,905	$9,200	0	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**			$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$0	$0			$1,750,905	$9,200		$0	$0

Scanned with CamScanner

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1001901848		IMBETT CEBALLOS PEDRO LUIS	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	MANGA CALLEJON DANDY CA 5	CARTAGENA-BOLIVAR	6645948	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-03	167347364	9502131859	I	2026/04/14	2026/03/25	BANCOLOMBIA	0	$508,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$280,200	$0	$0	$280,200
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$280,200	$0	$0	$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$9,200	$0	$0	$9,200
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$9,200	$0	$0	$9,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$218,900	$0	$0	$218,900
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$218,900	$0	$0	$218,900
TOTAL				**1**	**$508,300**	**$0**	**$0**	**$508,300**

Scanned with CamScanner

Cartagena de Indias, D.T. Y C., 25 de febrero del 2026

Señores
OLIMPICA.
Servicio al Cliente
Correo: servicioalcliente@olimpica.com.co

LG ELECTRONICS
Servicio al cliente
Correo: notificacionlegalcb@LGE.com
E. S. D.

REF: RECLAMACIÓN DIRECTA – LEY 1480 DE 2011 – DERECHO DE RETRACTO E INDEMNIZACIÓN POR MAL FUNCIONAMIENTO EN EL BIEN – LAVADORA MODELO WT18MVTB – SERIE 411TWZH3PO21 DE MARCA LG

Cordial saludo,

KENNY ROSSELLIS VECINO OSORIO, mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 32.936.481 de Cartagena, me permito presentar formalmente **RECLAMACIÓN DIRECTA**, con fundamento en el artículo 58 numeral 5º de la Ley 1480 de 2011, en razón a los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO: El día **02 de abril del 2025**, realice la compra de una lavadora secadora marca **LG MODELO WT18MVTB – SERIE 411TWZH3PO21** por un valor total de **UN MILLON OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.875.944) MONEDA LEGAL**, a través de la página web oficial de en el SUPER ALMACEN OLIMPICA, lo cual se encuentra respaldado mediante factura electrónica adjunta.

SEGUNDO: Luego de recibir el producto en mi domicilio en fecha 02 de abril del 2025, se procedió a la instalación del electrodoméstico por parte del personal técnico de Olímpica.

TERCERO: Los problemas empezaron a partir del mes de junio con el normal uso para el cual fue adquirido.

CUARTO: Que se han efectuado varias comunicaciones e incluso revisiones técnicas por parte del equipo técnico de LG, y aún persisten los problemas en relación al electrodoméstico.

QUINTO: Que a la fecha los problemas persisten y el personal del equipo técnico el cual ha ido llevando las revisiones no me dan solución.

SEXTO: Que lo anterior ha generado un perjuicio económico y moral a mi persona y grupo familiar, quien, habiendo actuado de buena fe, confie tanto en la calidad del producto ofrecido como en los procedimientos establecidos por SUPERALMACEN OLIMPICA y LG ELECTRONICS, la negativa y una ausencia de una solución indemnizatoria por parte de la empresa vendedora y comercializadora, ha derivado en la inmovilización injustificada de una importante suma de dinero correspondiente al costo del equipo, más exactamente **UN MILLON OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.875.944)**, afectando mi liquidez y presupuesto familiar. A ello se suma la incertidumbre y desgaste emocional ocasionados por la falta de respuestas claras, la carga probatoria invertida al consumidor, y el incumplimiento de los deberes legales de protección, seguridad y cumplimiento contractual establecidos en el Estatuto del Consumidor.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. La obligación de hacer efectiva la garantía

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, todo productor y/o proveedor se encuentra legalmente obligado a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y correcto funcionamiento de los bienes que introduce al mercado, así como a hacer efectiva la garantía legal cuando el bien no cumple con las condiciones objetivas y subjetivas ofrecidas o razonablemente esperadas por el consumidor.

En particular, los artículos 5, 6, 7, 11 y 12 de la Ley 1480 de 2011 consagran que la garantía legal implica la obligación del productor y/o proveedor de reparar, reponer o devolver el precio del bien, cuando esté presente defectos de calidad, idoneidad o funcionamiento, sin que dicha obligación se extinga por la realización de intervenciones parciales, transitorias o ineficaces.

Así mismo, el artículo 11 del Estatuto del Consumidor establece que la garantía debe prestarse de manera efectiva, oportuna y adecuada, y que esta se mantiene vigente mientras el defecto persista, en tanto el bien no haya sido reparado de fondo ni restituido a condiciones normales y confiables de funcionamiento. En consecuencia, no puede entenderse agotada la garantía cuando el bien continúa presentando el mismo defecto que dio origen a la reclamación, aun cuando se hayan realizado múltiples intentos de reparación.

Adicionalmente, conforme al artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, el productor y/o proveedor responde de manera objetiva por la idoneidad y calidad del bien, sin que

resulte jurídicamente válido trasladar al consumidor las consecuencias derivadas de fallas técnicas, defectos de fabricación o deficiencias en el diseño, ensamblaje, instalación o puesta en operación del producto.

En el caso concreto, se encuentra acreditado que el bien suministrado presentó fallas técnicas reiteradas y persistentes, que no fueron corregidas de manera integral, afectando su funcionamiento normal y la finalidad para la cual fue adquirido. En tal escenario, surge de manera clara la obligación legal de hacer efectiva la garantía, bien sea mediante la reparación definitiva, la reposición del equipo o, en su defecto, la devolución del precio pagado, en los términos previstos por la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, el incumplimiento de la obligación de garantía configura una responsabilidad directa del productor y/o proveedor, habilitando al consumidor para acudir a la jurisdicción a fin de obtener la protección efectiva de sus derechos, así como la imposición de las medidas correctivas y reparadoras a que haya lugar.

II. De la suspensión y ampliación del término de la garantía

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, el término de la garantía legal no puede computarse en perjuicio del consumidor cuando el bien presenta defectos persistentes que impiden su uso normal, ni cuando el productor o proveedor no ha logrado subsanar de manera definitiva la falla que dio origen a la reclamación.

En efecto, el régimen de garantía previsto en los artículos 11, 12 y 16 de la Ley 1480 de 2011 parte del principio según el cual la garantía debe ser real, efectiva y funcional, de manera que el cómputo del término solo resulta válido cuando el bien se encuentra en condiciones normales, estables y confiables de funcionamiento. En consecuencia, cuando el producto permanece inoperante, presenta fallas reiteradas o debe ser sometido a múltiples intervenciones técnicas sin solución definitiva, el término de la garantía se suspende, por cuanto el consumidor se ve privado del uso regular del bien.

Así mismo, la garantía se amplía o prorroga automáticamente en aquellos eventos en los cuales el defecto persiste o se reproduce, toda vez que no puede entenderse agotado el término de garantía mientras el vicio original subsista, ni cuando las actuaciones del proveedor se limitan a correcciones parciales, temporales o ineficaces que no restituyen el bien a la finalidad para la cual fue adquirido.

Este entendimiento resulta coherente con el deber legal del productor y/o proveedor de reparar de fondo el bien, y con la prohibición de trasladar al consumidor las consecuencias de deficiencias técnicas imputables al proveedor. Aceptar que la garantía se extinga por el simple transcurso del tiempo, aun cuando el bien continúa defectuoso, vaciaría de contenido la protección al consumidor y desconocería los

principios de idoneidad, calidad y seguridad que gobiernan las relaciones de consumo.

En el caso concreto, se encuentra demostrado que el bien objeto de la presente controversia presentó fallas técnicas reiteradas y persistentes, que obligaron a múltiples intervenciones, reemplazos parciales y períodos prolongados de inoperatividad, sin que se haya logrado una corrección definitiva. En tales condiciones, el término de la garantía se mantuvo suspendido y, por ende, debe entenderse ampliado, hasta tanto el bien sea reparado de manera integral y pueda operar de forma normal, continua y confiable.

En consecuencia, resulta jurídicamente procedente declarar que la garantía se encuentra vigente, y que el productor y/o proveedor continúa obligado a hacerla efectiva, ya sea mediante la reparación definitiva, la reposición del bien o la adopción de las medidas correctivas que restablezcan plenamente los derechos del consumidor, conforme a la Ley 1480 de 2011.

III. Responsables de la garantía legal

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, la responsabilidad por la garantía legal recae de manera solidaria en los productores y proveedores frente a los consumidores, quienes pueden exigir el cumplimiento íntegro de las obligaciones derivadas de la garantía a cualquiera de ellos, sin necesidad de acreditar una distribución interna de responsabilidades.

En particular, el régimen de protección al consumidor establece que, para configurar la responsabilidad por incumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del producto, basta con acreditar la existencia del defecto, sin que sea exigible al consumidor demostrar culpa, negligencia o dolo por parte del productor o proveedor. Este sistema consagra un régimen de responsabilidad objetiva, orientado a facilitar la protección efectiva del consumidor frente a productos defectuosos.

Así mismo, la ley dispone que dicha responsabilidad solo puede ser excluida mediante la acreditación de alguna de las causales taxativas de exoneración previstas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, las cuales deben ser probadas por el productor o proveedor, sin que resulte admisible trasladar dicha carga al consumidor. En ausencia de prueba suficiente de una causal de exoneración, la responsabilidad se mantiene incólume.

En el caso concreto, se encuentra demostrado que el producto objeto de la controversia presentó defectos reiterados que afectaron su idoneidad, calidad y

funcionamiento, circunstancia suficiente para activar la responsabilidad solidaria de los sujetos que intervinieron en la cadena de producción y comercialización, quienes se encontraban obligados a hacer efectiva la garantía legal de manera oportuna, adecuada y definitiva.

En consecuencia, conforme al marco normativo aplicable, resulta jurídicamente procedente declarar la responsabilidad solidaria de los productores y proveedores demandados por el incumplimiento de la garantía legal, sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos puedan ejercerse, garantizando así la protección efectiva de los derechos del consumidor.

IV. Reiteración de la falla y facultades del consumidor frente a la garantía.

La De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, cuando un bien amparado por la garantía legal presenta reiteración del defecto, el ordenamiento jurídico reconoce al consumidor la facultad de elegir libremente la medida correctiva que estime más adecuada, atendiendo a la naturaleza del bien, la gravedad del defecto y la finalidad para la cual fue adquirido.

En particular, el régimen de garantía establece que, ante la repetición de la falla, el productor y/o proveedor se encuentra obligado, a elección del consumidor, a proceder a:

(i) una nueva reparación.
(ii) la devolución total o parcial del precio pagado.
(iii) El cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, con características o especificaciones técnicas iguales o superiores, sin que en ningún caso estas puedan ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
Este marco normativo parte del principio de que la garantía debe ser real y efectiva, y que la reiteración del defecto desvirtúa la idoneidad del bien, así como la suficiencia de las reparaciones previamente efectuadas. En tal sentido, la ley no supedita el ejercicio de estas facultades a un número determinado de intentos de reparación, sino a la constatación objetiva de que el defecto persiste o se reproduce, afectando el uso normal, seguro y confiable del producto.

En el caso concreto, se encuentra acreditado que el bien objeto de la presente controversia presentó fallas técnicas reiteradas, aun después de múltiples intervenciones y actuaciones correctivas, circunstancia que habilita plenamente al consumidor para exigir, conforme a la ley, la medida correctiva de su elección, sin que el productor o proveedor pueda imponer unilateralmente una solución distinta o limitar los derechos reconocidos por el Estatuto del Consumidor.

En consecuencia, resulta jurídicamente procedente ordenar al productor y/o proveedor hacer efectiva la garantía en los términos escogidos por el consumidor, ya sea mediante la devolución del precio, la reposición del bien o la adopción de una solución definitiva, garantizando que el producto cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad exigidas por la normativa vigente.

El **artículo 5 de la Ley 1480 de 2011** impone la buena fe como principio rector, y exige que proveedores y productores actúen en función de la protección del consumidor, no en su perjuicio.

PRETENSIONES

PRIMERA: Que **SUPERALMACEN OLIMPICA y LG ELECTRONICS reconozcan y acepte el derecho de GARANTIA** y en consecuencia, proceda a reembolsar el valor total pagado equivalente a la suma de **UN MILLON OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($1.875.944) MONEDA LEGAL**, indexado a la fecha de conformidad con la ley 1480 del 2011.

SEGUNDO: Que ambas empresas **respondan de fondo** esta reclamación dentro del término de ley (15 días hábiles) so pena de dar lugar a las consecuencias previstas en la legislación vigente, incluyendo las sanciones administrativas y la presunción de respuesta favorable a la solicitud del consumidor, según lo indicado en el artículo 79 de la Ley 1480.

El presente documento tiene como propósito surtir la etapa de reclamo directo de que trata el **Artículo 58 Núm. 5°de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor.**

Cordialmente,

KENNY ROSSELLIS VECINO OSORIO
C.C. 32.936.481 de Cartagena

OLIMPICA S.A.
NIT. 890.107.487-3

GERENTE: KETTY GARCIA ROMERO
TELEFONOS :6613386/6613389
FECHA DE EXPEDICION: 25/04/02

#	UM	Vr. Unit	Cant	Vr. Total
999991				*
01	un	1.875.944	1	1.875.944

Consecutivo: 875722
Doc: 152200411794201
Insti:0612 CV Mastercard DB
**SUBTOTAL/TOTAL ---> $ 1.875.944
VF PAGO/DB Visa 1.875.944
Credibanco es su red
AUTORIZA=601240 TARJ=6925
RECIBO =008093

CAMBIO 0
TOTAL ARTICULOS VENDIDOS = 0
TOTAL LINEAS ARTICULOS = 1
TOTAL LINEAS POR un = 1

FORMA DE PAGO: CONTADO

** DETALLE DE IMPUESTOS IVA **

Tipo	Compra	Base/Imp.	Impst.
*S/IVA	1.875.944	1.875.944	0
TOTAL	1.875.944	1.875.944	0

Lo Atendió: LILIANA LARIOS
REGIMEN COMUN
OP TERCR No.0105-602127029
****
ESTE DOCUMENTO CORRESPONDE A OTRAS OPERACIONES DIFERENTES A VENTA DE MERCANCIAS.
****

MEDICO

Abr/2/2025 11:14 0105127 0029 4552968
PROHIBIDA LA VENTA DE LICORES
A MENORES DE EDAD

LG ELECTRONICS COLOMBIA

CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO

LGECB DIRECT SERVICE CENTER

LG a TU LADO SERVICIOS

Escanea el Código QR
Para Conocer Sobre tu Servicio

ORDEN RNN	2212903623?
ORDEN ASC	

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
01 8000 910 683

Nº 55030

I. INFORMACIÓN PERSONAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE DEL CLIENTE	Luis Vacca			C.C. No.	
DIRECCIÓN	San Pedro			CIUDAD	Cajica
CELULAR	317 395 9[illegible]	TELÉFONO FIJO		TIPO GARANTÍA	Cajica

II. INFORMACIÓN PRODUCTO Y SERVICIO

NOMBRE DEL TÉCNICO			CÓDIGO TÉCNICO		
MODELO Y SUFFIX	LN118MVD	PRODUCTO	Calentador	LUGAR DE COMPRA	
SERIE DE PRODUCTO		FECHA COMPRA		INSTALADO EN	
MODELO LCD PANEL ORIGINAL		SERIE LCD PANEL ORIGINAL			
MODELO LCD PANEL NUEVO		SERIE LCD PANEL NUEVO			
CLASE DE SERVICIO	En Garantía ( ) Fuera de Garantía ( ) Reingreso ( ) Mantenimiento ( ) Suministro de Repuesto ( )				
SÍNTOMA REPORTADO POR EL CLIENTE	Calentamiento OK panel				
DIAGNÓSTICO TÉCNICO **[nexo causal]** (Síntoma, Proceso de Revisión, Mediciones Realizadas, Parte Afectada, Aplica o no Aplica la Garantía, Tomar Fotos de Evidencia, Tomar Videos de Evidencia)	Se recomienda reposicion del equipo Se deja recomendaciones				
SOLUCIÓN [Cómo se Solucionó]					
ESTADO INGRESO PRODUCTO					
ACCESORIOS					
CONSUMIDOR AUTORIZA REVISIÓN O REPARACIÓN PRODUCTO	SI ( ) NO ( )	OBSERVACIONES:	Se dejan en Seguimiento		

III. DESCRIPCION REPARACIÓN

NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN

IV. COSTOS Y OTROS

COSTOS	
Costo de Repuestos	$
Costo de Mano de Obra	$
Costo de Visita	$
Costo de Transporte	$
Costo de Material	$
Costo de Otros	$
Descuento	$
IVA (19%)	$
Costo Total	$
No. de Factura	

FECHAS DEL PROCESO

1. FECHA DE INGRESO : DÍA: 29 MES: 12 AÑO: 23
2. FECHA DE REVISION: DÍA: 05 MES: 02 AÑO: 23
3. FECHA DE REPARACIÓN: DÍA: 03 MES: 02 AÑO: 23
4. FECHA DE ENTREGA: DÍA: 07 MES: 02 AÑO: 23

Notas:

FIRMAS DEL PROCESO

1. NOMBRE CLIENTE: _____
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
2. NOMBRE CLIENTE: _____
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
3. NOMBRE CLIENTE : _____
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
4. NOMBRE CLIENTE: _____
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
5. NOMBRE TÉCNICO: _____
FIRMA TÉCNICO :

V.TERMINOS Y CONDICIONES PRESTACIÓN SERVICIO TECNICO Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Declaración. El consumidor declara que se acoge a las políticas de prestación de servicios técnicos de LG, en particular: (I) al término de 2 meses de abandono del producto, la validez de 8 días calendario de la cotización del valor del servicio técnico fuera de garantía y la tarifa de bodegaje del producto correspondiente a $5.000 COP. También
eclara que se acoge a las políticas de tratamiento de datos personales de LG y da autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.II. Términos y condiciones sobre la prestación del servicio técnico: LG a través de sus Centros de Servicio Autorizados prestaran los servicios técnicos sobre los electrodomésticos de la marca LG
ectronics, así: 1. Al momento de solicitar la prestación del servicio técnico dentro o fuera de garantía, se expedirá una orden de servicio donde se dejara la fecha de recepción del bien , el nombre del propietario o de quien hace su entrega, dirección, teléfono, identificación del bien, clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del
recio, el término de la garantía que se otorga y de ser posible el valor del servicio. 2. Si se deja el producto en custodia del CSA, se verificaran siempre las condiciones físicas y cosméticas en las cuales es entregado el bien, dejando como constancia la firma y nombre del solicitante del servicio. 3. El valor de la cotización por la prestación del
ervicio técnico fuera de garantía por concepto de mano de obra o suministro de las partes a las que haya lugar, tendrá una vigencia de 8 días calendario contada a partir de su expedición. Por lo tanto, si se solicita el valor de una nueva cotización, no se garantiza el precio dado, ya que estará sujeta sin previo aviso a las variaciones de precios e
npuestos decretados por el Gobierno Nacional. 4. Transcurrido 1 mes a partir de la fecha prevista para la devolución del bien, no es retirado por el propietario o de quien hizo su entrega, se le requerirá por el CSA por el medio de notificación registrado en el presente documento, para que lo retire dentro de un término máximo de 2 meses
guientes a su notificación. Vencido este término y de no haberse retirado el producto del CSA, se entenderá legalmente en abandono y el prestador del servicio (LG Electronics Colombia Ltda) adquirirá el derecho real de dominio sobre el bien abandonado. 5. Si se quiere obtener nuevamente el derecho real de dominio por el propietario o
e quien hizo la entrega del bien abandonado, se deja a discrecionalidad del prestador del servicio técnico LG Electronics Colombia la devolución del bien abandonado. Motivo por el cual si se acepta la devolución del bien abandonado y siempre y cuando se cuente con su existencia: a) No se responderá por las condiciones físicas, estéticas y
e funcionabilidad en las cuales sea entregado. b) Se deberá cancelar un valor de $5.000 COP, por cada día de abandono. c) No se otorgara ninguna garantía por la prestación del servicio técnico sobre el bien abandonado. 6. LG otorgara una garantía por la prestación del servicio técnico fuera de garantía de 3 meses siguientes a la entrega
ormal del bien, por concepto de mano de obra y sobre el suministro de las partes a las que haya lugar. III. Autorización tratamiento datos personales. 1. En cumplimiento de la normatividad vigente de tratamiento de datos personales (habeas data, ley 1581/12 y decretos reglamentarios) en mi calidad de consumidor o solicitante del servicio
écnico autorizo de manera libre, previa, expresa y voluntaria a LG Electronics Colombia, para que procese, recopile, confirme, tramite y use mis datos personales para la prestación del servicio técnico, como también para cualquier reclamación que se presente sobre el producto dado en servicio técnico. 2. El consumidor o solicitante del
ervicio técnico declara que suministra la información veraz sobre sus datos personales. Debido a lo anterior, LG presume la veracidad de la información suministrada por el consumidor o solicitante del servicio técnico, por lo cual LG no asumirá la obligación de verificar, la identidad del consumidor o solicitante del servicio técnico, ni la
[illegible]idad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos suministrados. LG no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de
[illegible]idad. 3. Que el titular de los datos personales declara que ha sido informado de la política de manejo de datos personales de LG y que puede consultarla en http://www.lg.com/co/privacy. 4. El titular de los datos de la información personal tiene derecho a conocer, rectificar, actualizar y revocar la autorización o solicitar suprimir los datos
[illegible], como también conocer el uso que se le ha dado a la información personal siempre y cuando no lo impida una disposición legal, contactándose al correo datospersonales.cb@lgepartner.com.

LG ELECTRONICS COLOMBIA

CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO

LGECB DIRECT SERVICE CENTER

LG a TU LADO SERVICIOS

Escanea el Código QR
Para Conocer Sobre tu Servicio

ORDEN RNN	2602110331189
ORDEN ASC	

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
01 8000 910 683

Nº 54837

I. INFORMACIÓN PERSONAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE DEL CLIENTE	Kenny Rosselly Vecino			C.C. No.	
DIRECCIÓN	San Pedro Mz 12 Lt 12.			CIUDAD	
CELULAR	3235259164	TELÉFONO FIJO		TIPO GARANTÍA	

II. INFORMACIÓN PRODUCTO Y SERVICIO

NOMBRE DEL TÉCNICO			CÓDIGO TÉCNICO		
MODELO Y SUFFIX	WT18MVTB	PRODUCTO		LUGAR DE COMPRA	
SERIE DE PRODUCTO	411TWZH3P021.	FECHA COMPRA		INSTALADO EN	
MODELO LCD PANEL ORIGINAL		SERIE LCD PANEL ORIGINAL			
MODELO LCD PANEL NUEVO		SERIE LCD PANEL NUEVO			

CLASE DE SERVICIO: En Garantía ( ) Fuera de Garantía ( ) Reingreso ( ) Mantenimiento ( ) Suministro de Repuesto ( )

SÍNTOMA REPORTADO POR EL CLIENTE: Panel Reculentado — Parado a mitad de ciclo

DIAGNÓSTICO TÉCNICO [nexo causal] (Síntoma, Proceso de Revisión, Mediciones Realizadas, Parte Afectada, Aplica o no Aplica la Garantía, Tomar Fotos de Evidencia, Tomar Videos de Evidencia): Movimiento lento durante el centrifugado falla en suspensiones.

SOLUCIÓN [Cómo se Solucionó]: - Cambio de suspensiones

ESTADO INGRESO PRODUCTO:

ACCESORIOS:

CONSUMIDOR AUTORIZA REVISIÓN O REPARACIÓN PRODUCTO: SI ( ) NO ( )

OBSERVACIONES: El equipo ya tuvo varias reparaciones y sigue igual. Necesita un cambio de estilo no una reparación.

III. DESCRIPCION REPARACIÓN

NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN

IV. COSTOS Y OTROS

COSTOS	
Costo de Repuestos	$
Costo de Mano de Obra	$
Costo de Visita	$
Costo de Transporte	$
Costo de Material	$
Costo de Otros	$
Descuento	$
IVA (19%)	$
Costo Total	$
No. de Factura	

FECHAS DEL PROCESO

1. FECHA DE INGRESO : DÍA: 11 MES: 02 AÑO: 26
2. FECHA DE REVISION: DÍA: 14 MES: 02 AÑO: 26
3. FECHA DE REPARACIÓN: DÍA: 14 MES: 02 AÑO: 26
4. FECHA DE ENTREGA: DÍA: MES: 02 AÑO: 26

Notas:

FIRMAS DEL PROCESO

1. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
2. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
3. NOMBRE CLIENTE :
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
4. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
5. NOMBRE TÉCNICO: Jhefer Chaparro
FIRMA TÉCNICO :

V.TERMINOS Y CONDICIONES PRESTACIÓN SERVICIO TECNICO Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

I.Declaración. El consumidor declara que se acoge a las políticas de prestación de servicios técnicos de LG, en particular: (I) al término de 2 meses de abandono del producto, la validez de 8 días calendario de la cotización del valor del servicio técnico fuera de garantía y la tarifa de bodegaje del producto correspondiente a $5.000 COP. También declara que se acoge a las politicas de tratamiento de datos personales de LG y da autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.II. Términos y condiciones sobre la prestación del servicio técnico: LG a través de sus Centros de Servicio Autorizados prestaran los servicios técnicos sobre los electrodomésticos de la marca LG Electronics, así: 1. Al momento de solicitar la prestación del servicio técnico dentro o fuera de garantía, se expedirá una orden de servicio donde se dejara la fecha de recepción del bien , el nombre del propietario o de quien hace su entrega, dirección, teléfono, identificación del bien, clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que se otorga y de ser posible el valor del servicio. 2. Si se deja el producto en custodia del CSA, se verificaran siempre las condiciones físicas y cosméticas en las cuales es entregado el bien, dejando como constancia la firma y nombre del solicitante del servicio. 3. El valor de la cotización por la prestación del servicio técnico fuera de garantía por concepto de mano de obra o suministro de las partes a las que haya lugar, tendrá una vigencia de 8 días calendario contada a partir de su expedición. Por lo tanto, si se solicita el valor de una nueva cotización, no se garantiza el precio dado, ya que estará sujeta sin previo aviso a las variaciones de precios e impuestos decretados por el Gobierno Nacional. 4. Transcurrido 1 mes a partir de la fecha prevista para la devolución del bien, no es retirado por el propietario o de quien hizo su entrega, se le requerirá por el CSA por el medio de notificación registrado en el presente documento, para que lo retire dentro de un término máximo de 2 meses siguientes a su notificación. Vencido este término y de no haberse retirado el producto del CSA, se entenderá legalmente en abandono y el prestador del servicio (LG Electronics Colombia Ltda) adquirirá el derecho real de dominio sobre el bien abandonado. 5. Si se quiere obtener nuevamente el derecho real de dominio por el propietario o de quien hizo la entrega del bien abandonado, se deja a discrecionalidad del prestador del servicio técnico LG Electronics Colombia la devolución del bien abandonado. Motivo por el cual si se acepta la devolución del bien abandonado y siempre y cuando se cuente con su existencia: a) No se responderá por las condiciones físicas, estéticas y de funcionabilidad en las cuales sea entregado. b) Se deberá cancelar un valor de $5.000 COP, por cada día de abandono. c) No se otorgara ninguna garantía por la prestación del servicio técnico sobre el bien abandonado. 6. LG otorgara una garantía por la prestación del servicio técnico fuera de garantía de 3 meses siguientes a la entrega formal del bien, por concepto de mano de obra y sobre el suministro de las partes a las que haya lugar. III. Autorización tratamiento datos personales. 1. En cumplimiento de la normatividad vigente de tratamiento de datos personales (habeas data, ley 1581/12 y decretos reglamentarios) en mi calidad de consumidor o solicitante del servicio técnico autorizo de manera libre, previa, expresa y voluntaria a LG Electronics Colombia, para que procese, recopile, confirme, tramite y use mis datos personales para la prestación del servicio técnico, como también para cualquier reclamación que se presente sobre el producto dado en servicio técnico. 2. El consumidor o solicitante del servicio técnico declara que suministra la información veraz sobre sus datos personales. Debido a lo anterior, LG presume la veracidad de la información suministrada por el consumidor o solicitante del servicio técnico, por lo cual LG no asumirá la obligación de verificar, la identidad del consumidor o solicitante del servicio técnico, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos suministrados. LG no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de identidad. 3. Que el titular de los datos personales declara que ha sido informado de la política de manejo de datos personales de LG y que puede consultarla en http://www.lg.com/co/privacy. 4. El titular de los datos de la información personal tiene derecho a conocer, rectificar, actualizar y revocar la autorización o solicitar suprimir los datos suministrados, como también conocer el uso que se le ha dado a la información personal siempre y cuando no lo impida una disposición legal, contactándose al correo datospersonales.cb@lgepartner.com.

LG ELECTRONICS COLOMBIA

CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO

LGECB DIRECT SERVICE CENTER

LG a TU LADO SERVICIOS

Escanea el Código QR
Para Conocer Sobre tu Servicio

ORDEN RNN	2511050061111
ORDEN ASC	

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
01 8000 910 683

Nº 55676

I. INFORMACIÓN PERSONAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE DEL CLIENTE	Keni Vecino			C.C. No.	
DIRECCIÓN	San Pedro Calle 30f			CIUDAD	
CELULAR		TELÉFONO FIJO	3233229415	TIPO GARANTÍA	

II. INFORMACIÓN PRODUCTO Y SERVICIO

NOMBRE DEL TÉCNICO	Herlin Hernandez		CÓDIGO TÉCNICO		
MODELO Y SUFFIX	WT18MUTB	PRODUCTO		LUGAR DE COMPRA	
SERIE DE PRODUCTO	411TWZH3P021	FECHA COMPRA		INSTALADO EN	
MODELO LCD PANEL ORIGINAL		SERIE LCD PANEL ORIGINAL			
MODELO LCD PANEL NUEVO		SERIE LCD PANEL NUEVO			
CLASE DE SERVICIO	En Garantía ( ) Fuera de Garantía ( ) Reingreso ( ) Mantenimiento ( ) Suministro de Repuesto ( )				
SÍNTOMA REPORTADO POR EL CLIENTE					
DIAGNÓSTICO TÉCNICO [nexo causal] (Síntoma, Proceso de Revisión, Mediciones Realizadas, Parte Afectada, Aplica o no Aplica la Garantía, Tomar Fotos de Evidencia, Tomar Videos de Evidencia)	Lavadora Pendiente Por bisagras en la Puerta				
SOLUCIÓN [Cómo se Solucionó]					
ESTADO INGRESO PRODUCTO					
ACCESORIOS					
CONSUMIDOR AUTORIZA REVISIÓN O REPARACIÓN PRODUCTO	SI ( ) NO ( )	OBSERVACIONES:			

III. DESCRIPCION REPARACIÓN

NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN

IV. COSTOS Y OTROS

COSTOS	
Costo de Repuestos	$
Costo de Mano de Obra	$
Costo de Visita	$
Costo de Transporte	$
Costo de Material	$
Costo de Otros	$
Descuento	$
IVA (19%)	$
Costo Total	$
No. de Factura	

FECHAS DEL PROCESO

1. FECHA DE INGRESO : DÍA: 05 MES: 11 AÑO: 25
2. FECHA DE REVISION: DÍA: 11 MES: 11 AÑO: 25
3. FECHA DE REPARACIÓN: DÍA: MES: AÑO:
4. FECHA DE ENTREGA: DÍA: MES: AÑO:

Notas:

FIRMAS DEL PROCESO

1. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
2. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
3. NOMBRE CLIENTE :
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
4. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
5. NOMBRE TÉCNICO:
FIRMA TÉCNICO :

V.TERMINOS Y CONDICIONES PRESTACIÓN SERVICIO TECNICO Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

I.Declaración. El consumidor declara que se acoge a las politicas de prestación de servicios técnicos de LG, en particular: (I) al término de 2 meses de abandono del producto, la validez de 8 días calendario de la cotización del valor del servicio técnico fuera de garantía y la tarifa de bodegaje del producto correspondiente a $5.000 COP. También declara que se acoge a las políticas de tratamiento de datos personales de LG y da autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.II. Términos y condiciones sobre la prestación del servicio técnico: LG a través de sus Centros de Servicio Autorizados prestaran los servicios técnicos sobre los electrodomésticos de la marca LG Electronics, así: 1. Al momento de solicitar la prestación del servicio técnico dentro o fuera de garantía, se expedirá una orden de servicio donde se dejara la fecha de recepción del bien , el nombre del propietario o de quien hace su entrega, dirección, teléfono, identificación del bien, clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que se otorga y de ser posible el valor del servicio. 2. Si se deja el producto en custodia del CSA, se verificaran siempre las condiciones físicas y cosméticas en las cuales es entregado el bien, dejando como constancia la firma y nombre del solicitante del servicio. 3. El valor de la cotización por la prestación del servicio técnico fuera de garantía por concepto de mano de obra o suministro de las partes a las que haya lugar, tendrá una vigencia de 8 días calendario contada a partir de su expedición. Por lo tanto, si se solicita el valor de una nueva cotización, no se garantiza el precio dado, ya que estará sujeta sin previo aviso a las variaciones de precios e impuestos decretados por el Gobierno Nacional. 4. Transcurrido 1 mes a partir de la fecha prevista para la devolución del bien, no es retirado por el propietario o de quien hizo su entrega, se le requerirá por el CSA por el medio de notificación registrado en el presente documento, para que lo retire dentro de un término máximo de 2 meses siguientes a su notificación. Vencido este término y de no haberse retirado el producto del CSA, se entenderá legalmente en abandono y el prestador del servicio (LG Electronics Colombia Ltda) adquirirá el derecho real de dominio sobre el bien abandonado. 5. Si se quiere obtener nuevamente el derecho real de dominio por el propietario o de quien hizo la entrega del bien abandonado, se deja a discrecionalidad del prestador del servicio técnico LG Electronics Colombia la devolución del bien abandonado. Motivo por el cual si se acepta la devolución del bien abandonado y siempre y cuando se cuente con su existencia: a) No se responderá por las condiciones físicas, estéticas y de funcionabilidad en las cuales sea entregado. b) Se deberá cancelar un valor de $5.000 COP, por cada día de abandono. c) No se otorgara ninguna garantía por la prestación del servicio técnico sobre el bien abandonado. 6. LG otorgara una garantía por la prestación del servicio técnico fuera de garantía de 3 meses siguientes a la entrega formal del bien, por concepto de mano de obra y sobre el suministro de las partes a las que haya lugar. III. Autorización tratamiento datos personales. 1. En cumplimiento de la normatividad vigente de tratamiento de datos personales (habeas data, ley 1581/12 y decretos reglamentarios) en mi calidad de consumidor o solicitante del servicio técnico autorizo de manera libre, previa, expresa y voluntaria a LG Electronics Colombia, para que procese, recopile, confirme, tramite y use mis datos personales para la prestación del servicio técnico, como también para cualquier reclamación que se presente sobre el producto dado en servicio técnico. 2. El consumidor o solicitante del servicio técnico declara que suministra la información veraz sobre sus datos personales. Debido a lo anterior, LG presume la veracidad de la información suministrada por el consumidor o solicitante del servicio técnico, por lo cual LG no asumirá la obligación de verificar, la identidad del consumidor o solicitante del servicio técnico, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos suministrados. LG no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de identidad. 3. Que el titular de los datos personales declara que ha sido informado de la política de manejo de datos personales de LG y que puede consultarla en http://www.lg.com/co/privacy. 4. El titular de los datos de la información personal tiene derecho a conocer, rectificar, actualizar y revocar la autorización o solicitar suprimir los datos suministrados, como también conocer el uso que se le ha dado a la información personal siempre y cuando no lo impida una disposición legal, contactándose al correo datospersonales.cb@lgepartner.com.

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 32.936.481

VECINO OSORIO

APELLIDOS

KENNY ROSSELLY

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO
20-SEP-1984

CARTAGENA
(BOLIVAR)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.57
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

22-NOV-2002 CARTAGENA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-0500150-00630313-F-0032936481-20141003 0040388620A 1 6003028097

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

LG ELECTRONICS COLOMBIA
CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO
LGECB DIRECT SERVICE CENTER

LG a TU LADO SERVICIOS

Escanea el Código QR
Para Conocer Sobre tu Servicio

ORDEN RNN	2511100911813
ORDEN ASC	

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
01 8000 910 683

Nº 55792

I. INFORMACIÓN PERSONAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE DEL CLIENTE	Kenny Yeano			C.C. No.	
DIRECCIÓN	B. San Pedro MZ 12 L 12			CIUDAD	Ciénaga
CELULAR	3233229915	TELÉFONO FIJO		TIPO GARANTÍA	

II. INFORMACIÓN PRODUCTO Y SERVICIO

NOMBRE DEL TÉCNICO			CÓDIGO TÉCNICO		
MODELO Y SUFFIX	WT18MVTB	PRODUCTO		LUGAR DE COMPRA	
SERIE DE PRODUCTO	411TWZH3P021	FECHA COMPRA		INSTALADO EN	
MODELO LCD PANEL ORIGINAL		SERIE LCD PANEL ORIGINAL			
MODELO LCD PANEL NUEVO		SERIE LCD PANEL NUEVO			
CLASE DE SERVICIO	En Garantía ( ) Fuera de Garantía ( ) Reingreso ( ) Mantenimiento ( ) Suministro de Repuesto ( )				
SÍNTOMA REPORTADO POR EL CLIENTE	Cambio de Parte – ACV74671705				
DIAGNÓSTICO TÉCNICO [nexo causal] (Síntoma, Proceso de Revisión, Mediciones Realizadas, Parte Afectada, Aplica o no Aplica la Garantía, Tomar Fotos de Evidencia, Tomar Videos de Evidencia)	Se Reemplazo Parte y se dejo Producto Operativo				
SOLUCIÓN [Cómo se Solucionó]					
ESTADO INGRESO PRODUCTO					
ACCESORIOS					
CONSUMIDOR AUTORIZA REVISIÓN O REPARACIÓN PRODUCTO	SI ( ) NO ( )	OBSERVACIONES:			

III. DESCRIPCION REPARACIÓN

NÚMERO DE PARTE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN

IV. COSTOS Y OTROS

COSTOS	
Costo de Repuestos	$
Costo de Mano de Obra	$
Costo de Visita	$
Costo de Transporte	$
Costo de Material	$
Costo de Otros	$
Descuento	$
IVA (19%)	$
Costo Total	$
No. de Factura	

FECHAS DEL PROCESO

1. FECHA DE INGRESO : DÍA: 10 MES: 11 AÑO: 2025
2. FECHA DE REVISION: DÍA: 12 MES: 11 AÑO: 202
3. FECHA DE REPARACIÓN: DÍA: 12 MES: 11 AÑO: 2025
4. FECHA DE ENTREGA: DÍA: 12 MES: 11 AÑO: 2025

Notas:

FIRMAS DEL PROCESO

1. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
2. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
3. NOMBRE CLIENTE : Kenny Yeano Osa
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE: 32936481
4. NOMBRE CLIENTE:
FIRMA Y CÉDULA CLIENTE:
5. NOMBRE TÉCNICO: Jorge Hatfos
FIRMA TÉCNICO :

V.TERMINOS Y CONDICIONES PRESTACIÓN SERVICIO TECNICO Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

I.Declaración. El consumidor declara que se acoge a las políticas de prestación de servicios técnicos de LG, en particular: (I) al término de 2 meses de abandono del producto, la validez de 8 días calendario de la cotización del valor del servicio técnico fuera de garantía y la tarifa de bodegaje del producto correspondiente a $5.000 COP. También declara que se acoge a las políticas de tratamiento de datos personales de LG y da autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.II. Términos y condiciones sobre la prestación del servicio técnico: LG a través de sus Centros de Servicio Autorizados prestaran los servicios técnicos sobre los electrodomésticos de la marca LG Electronics, así: 1. Al momento de solicitar la prestación del servicio técnico dentro o fuera de garantía, se expedirá una orden de servicio donde se dejara la fecha de recepción del bien , el nombre del propietario o de quien hace su entrega, dirección, teléfono, identificación del bien, clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que se otorga y de ser posible el valor del servicio. 2. Si se deja el producto en custodia del CSA, se verificaran siempre las condiciones físicas y cosméticas en las cuales es entregado el bien, dejando como constancia la firma y nombre del solicitante del servicio. 3. El valor de la cotización por la prestación del servicio técnico fuera de garantía por concepto de mano de obra o suministro de las partes a las que haya lugar, tendrá una vigencia de 8 días calendario contada a partir de su expedición. Por lo tanto, si se solicita el valor de una nueva cotización, no se garantiza el precio dado, ya que estará sujeta sin previo aviso a las variaciones de precios e impuestos decretados por el Gobierno Nacional. 4. Transcurrido 1 mes a partir de la fecha prevista para la devolución del bien, no es retirado por el propietario o de quien hizo su entrega, se le requerirá por el CSA por el medio de notificación registrado en el presente documento, para que lo retire dentro de un término máximo de 2 meses siguientes a su notificación. Vencido este término y de no haberse retirado el producto del CSA, se entenderá legalmente en abandono y el prestador del servicio (LG Electronics Colombia Ltda) adquirirá el derecho real de dominio sobre el bien abandonado. 5. Si se quiere obtener nuevamente el derecho real de dominio por el propietario o de quien hizo la entrega del bien abandonado, se deja a discrecionalidad del prestador del servicio técnico LG Electronics Colombia la devolución del bien abandonado. Motivo por el cual si se acepta la devolución del bien abandonado y siempre y cuando se cuente con su existencia: a) No se responderá por las condiciones físicas, estéticas y de funcionabilidad en las cuales sea entregado. b) Se deberá cancelar un valor de $5.000 COP, por cada día de abandono. c) No se otorgara ninguna garantía por la prestación del servicio técnico sobre el bien abandonado. 6. LG otorgara una garantía por la prestación del servicio técnico fuera de garantía de 3 meses siguientes a la entrega formal del bien, por concepto de mano de obra y sobre el suministro de las partes a las que haya lugar. III. Autorización tratamiento datos personales. 1. En cumplimiento de la normatividad vigente de tratamiento de datos personales (habeas data, ley 1581/12 y decretos reglamentarios) en mi calidad de consumidor o solicitante del servicio técnico autorizo de manera libre, previa, expresa y voluntaria a LG Electronics Colombia, para que procese, recopile, confirme, tramite y use mis datos personales para la prestación del servicio técnico, como también para cualquier reclamación que se presente sobre el producto dado en servicio técnico. 2. El consumidor o solicitante del servicio técnico declara que suministra la información veraz sobre sus datos personales. Debido a lo anterior, LG presume la veracidad de la información suministrada por el consumidor o solicitante del servicio técnico, por lo cual LG no asumirá la obligación de verificar, la identidad del consumidor o solicitante del veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos suministrados. LG no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de identidad. 3. Que el titular de los datos personales declara que ha sido informado de la política de manejo de datos personales de LG y que puede consultarla en http://www.lg.com/co/privacy. 4. El titular de los datos de la información personal tiene derecho a conocer, rectificar, actualizar y revocar la autorización o solicitar suprimir los datos personales cuando también conocer el uso que se le ha dado a la información personal siempre y cuando no lo impida una disposición legal, contactándose al correo datospersonales.cb@lgepartner.com.

RTA. CREDIJAMAR A PETICION RADICADA POR GILMA DEL CARMEN PEÑARANDA SEGURA

De Oficina Juridica Jamar 2 <juridica2@jamar.com>
Destinatario gpenarandasegura@gmail.com <gpenarandasegura@gmail.com>, info@personeriacartagena.gov.co <info@personeriacartagena.gov.co>
Cc Lina Diaz <ldiaz@jamar.com>
Fecha 2026-02-20 11:36 AM

RTA.GILMA DEL CARMEN PEÑARANDA SEGURA.pdf (~288 KB)

Respetado Señor(a).

Mediante la presente ,nos permitimos enviar respuesta a la petición presentada en días anteriores.

MERLY PÉREZ CAPUTO

Departamento Jurídico.

ADVERTENCIA CORREO AUTORIZADO SOLO PARA ENVIOS DE RESPUESTAS

NOTA: Le informamos que esta dirección de e-mail es utilizada solamente para los envíos de la información solicitada. Por favor no responda a esta dirección de correo, ni envié derechos de petición por este medio, teniendo en cuenta que no es el medio idóneo ni el correo corporativo oficial de la compañía para surtir los trámites legales, para tal efecto debe presentarlos ante el correo electrónico cdocumentacion@credijamar.com.co cualquier duda o inquietud que suscite con la presente respuesta deberá canalizarlas por las oficinas de Servicio al cliente presencial a nivel nacional o a través de los medios indicados.

Oficina Juridica Jamar 2
Oficina Juridica
JAMAR

Barranquilla, Atlantico

Fabrikam
HTML Disclaimer Title
This message contains confidential information and is intended only for the individual(s) addressed in the message. If you are not the named addressee, you should not disseminate, distribute, or copy this e-mail. If you are not the intended recipient, you are notified that disclosing, distributing, or copying this e-mail is strictly prohibited.
Fabrikam, Inc.

Barranquilla, 20 de febrero de 2026

Señor(a)
GILMA DEL CARMEN PEÑARANDA SEGURA
gpenarandasegura@gmail.com
info@personeriacartagena.gov.co

Asunto: Respuesta Petición PQR No: 267664672
.

Respetado(a) Señor(a).

Tras revisar los fundamentos de la petición presentada por el/la señor(a) **GILMA DEL CARMEN PEÑARANDA SEGURA** , identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1002188499, procedemos a dar respuesta formal y de fondo, en cumplimiento al artículo 23 CN, la Ley 1755 de 2015 y los deberes establecidos para las fuentes de información por la Ley 1266 de 2008 (Estatutaria de Habeas Data) modificada por la Ley 2157 de 2021.

De acuerdo con la información registrada en nuestra base de datos, se verifica que el titular de la petición está vinculado a Credijamar S.A. como deudor del contrato de crédito No. 125595-10. A la fecha de consulta, no registra saldos pendientes según el área de cartera, encontrándose AL DIA respecto al cupo inicialmente aprobado mediante el contrato rotativo de crédito.

RESPUESTA CONCRETA A LOS SIGUIENTES PUNTOS: 1,2,4

La información relacionada con saldos en cartera, historial de pagos, planes de amortización del crédito, liquidación completa para cancelación o acuerdos de pago, entre otros temas afines, deberá solicitarse exclusiva y directamente al área de cartera, encargada de su suministro al correo electrónico: **atencionalclientecartera@jamar.com**, En caso de haber realizado previamente dicha solicitud, deberá esperar la respuesta del área de cartera en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la misma, igualmente podrá hacerle seguimiento por medio del correo electrónico: **cdocumentacion@credijamar.com.co**

RESPUESTA CONCRETA A LOS SIGUIENTES PUNTOS: 3.

No procede la solicitud de eliminación de reportes negativos en centrales de riesgo respecto a la(s) obligación(es) citada(s). La Resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia Financiera establece las instrucciones para la protección de datos personales, particularmente el cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, que obliga a las fuentes de información como **CRJSA CREDIJAMAR** a notificar previamente al titular sobre la intención de reportar datos negativos por mora, con al menos 20 días calendario de antelación, esta notificación previa permite al titular pagar, demostrar pago o controvertir la información antes del reporte. Para demostrar lo anterior Se adjunta copia legible y comprensible del extracto de crédito y/o carta de comunicación, que detalla los datos de mora, el monto adeudado, la cuota en discusión y la exigibilidad de la obligación, cumpliendo íntegramente con el artículo 12 (modificado por Ley 2157 de 2021). Asimismo, se incluye evidencia del envío realizado mediante la empresa autorizada de servicios tecnológicos de mensajería DELTA CARVAJAL, al último domicilio bien sea la dirección física o electrónico registrado por el deudor para notificaciones de asuntos relacionados con el contrato de crédito vigente con Credijamar S.A., se anexan los mencionados soportes:

Certificación de Envío

Traza de Entrega Sistema Delta Carvajal

Envios

Fecha Corte: 2025-05-08 17:21:16.610953
Cuenta: 100218849901
Disp.Apertura : PC*
Firefox(11.0)
Windows NT(5.1)
Correo Electrónico:
gpenarandasegura@gmail.com

Fecha y Hora de Envio:

Estado: ENTREGADO
Hora Confirma: 2025-05-10 20:27:15
Direccion Ip Lectura: 66.102.8.161
Pais: United States
Subproceso: Cartas
Orden Servicio: 9720250508022

Datos Destinatario

Cliente: CREDIJAMAR
Nombre: GILMA DEL CARMEN PE?ARANDA SEGURA
Correo Electrónico:
gpenarandasegura@gmail.com

Corte: 2025-05-08 17:21:16.610953
Cedula: 100218499
Cuenta: 100218849901

Detalle de Envios Electronicos

Email	Hora	Estado	IP Confirmada	Usuario
gpenarandasegura@gmail.com	2025-05-10 16:38:24	ENVIADO	66.102.8.161	Sistema

Detalle SMTP de Envios Electronicos

Email	Hora	Trama SMTP
gpenarandasegura@gmail.com	2025-05-10 16:38:24	May 10 16:32:36 mailer39 /var/log/mail2_0/smtp[3002804]: B5D7C420218: to=<gpenarandasegura@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.115.26]:25, delay=2.2, delays=0.14/0/0.67/1.3, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1746913064 5614622812f47-403803c1f09sl3205624b6e.279 - gsmtp)

Detalle de Lecturas

Fecha Lectura	Direccion IP	Dispositivo
2025-05-10 20:27:14.901476	66.102.8.161	PC* Firefox(11.0) Windows NT(5.1)
2025-05-10 16:38:27.240466	66.249.92.192	PC* Chrome(42.0.2311.135) Safari(537.36) WebKit(537.36) Windows NT(10.0)

AR

Barranquilla, Mayo 08 del 2025
Sr(a) GILMA DEL CARMEN PEÑARANDA SEGURA
SC LOSCEREZOS MA Z LO 12 URB LOS CEREZOS
CARTAGENA DE INDIAS / BOLIVAR
Cuenta: 125595 - 10

Estimado(a) cliente, reciba un cordial saludo

En Credijamar estamos comprometidos en brindarle el acompañamiento que usted necesita para el buen manejo de su crédito, por eso nuestro deber es mantenerlo(a) informado de todo lo relacionado con el mismo.

Le comunicamos que la obligación que está a nombre del señor (a) **YADIRA CABARCAS SEGURA** y bajo la cual usted está en calidad de deudor solidario del crédito, presenta a la fecha el siguiente estado de mora.

Cuotas vencidas: (2) por valor de **$1.172.566**, incluyendo intereses y demás conceptos por mora.

Por lo anterior solicitamos cancelación del valor en mora en la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta que el incumplimiento en el pago continuara generando reportes negativos en Centrales de Riesgos, los cuales permanecerán por el término que indique la Ley 1266 de 2008 y 2157 del 2021, adicional el cobro de otros conceptos asociados a la recuperación de cartera vencida.

Recuerde que el adecuado manejo de su crédito es su mejor referencia comercial y financiera.

Para su facilidad relacionamos y colocamos a disposición nuestros canales de pago:

Con la información suministrada consideramos haber agotado de manera oportuna, precisa, comprensible y de fondo la petición presentada, para nuevas peticiones relacionadas con le cumplimiento de la Ley Habeas Data, deberá enviarlas únicamente al correo corporativo de la sociedad Credijamar: **cdocumentacion@creijamar.com.co**

Atentamente,

_____
LINA DIAZ MUÑOZ
Líder de Gestion Legal Corporativo
CREDIJAMAR S.A.

Cartagena de Indias, febrero 18 del 2026

Al contestar favor citar el siguiente radicado: 2402602181848146928

Señor(a)(es)
SUPERINTENDENCIA DE INSDUSTRIA Y COMERCIO

Asunto: REMISION POR COMPETENCIA

Cartagena de indias D T Y C, 18 de febrero de 2026.

Señores

Super Intendencia de Industria y Comercio

notificacionesjud@sic.gov.co

Quejoso.

Jorge Enrique Torres Guerra

jorgetorres@unibac.edu.co

1. S.D.

Asunto: Remisión por competencia queja ciudadana Jorge Enrique Torres Guerra identificad con cc 91.525.951,

Reciban un fraternal saludo desde nuestra Entidad, que tiene como uno de sus pilares El Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en los Artículos 2 y 209 de la Constitución Política; la Carta Iberoamericana de Calidad, la Ley 962 de 2005, el Plan Nacional de Servicio al ciudadano, la Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, y por supuesto por ser nuestra misionalidad como Ministerio Publico.

Este modelo está orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, y se construyan rutas de trabajo articulado en torno a obtener la satisfacción de los usuarios.

En la ejecución de nuestra misionalidad el PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO de la Personería Distrital de Cartagena de Indias nos permitimos remitir por competencia a su entidad la siguiente petición presentada por la Jorge Enrique Torres Guerra identificado con cc 91.525.951,

“Asunto: Denuncia disciplinaria y por protección de datos contra abogado de Oficina Jurídica de UNIBAC por uso indebido de datos sensibles y estigmatización.

Remitente (Denunciante)

- Nombre completo: Jorge Enrique Torres Guerra
- CC: 91.525.951
- Teléfono/Correo: 3113060987/jorgetorres@unibac.edu.co

Denunciado

- Nombre y cargo: Abogado (jefe o asesor) de la Oficina Jurídica de UNIBAC que suscribe el comunicado remitido al MEN el //2025 (se identifica como firmante del documento). EDGARDO EZEQUIEL POLO CAÑARETE, identificado mediante cedula de ciudadanía No.73.089502 expedida en Cartagena de Indias

Hechos (síntesis probatoria)

1. En el comunicado oficial enviado por UNIBAC al MEN, el abogado denunciado:
2. a) alude a mi “lucidez mental distorsionada” y a “rasgos paranoides de la personalidad”, así como “actitudes misóginas”, sin peritaje ni competencia médica y fuera de finalidad académica o asistencial, empleando datos/etiquetas de salud para desacreditar mis denuncias.
3. b) sustenta afirmaciones con citas normativas erradas/inexistentes (p.ej., “Ley 1952 de 2029”, “Acuerdo 005 de 2028, art. 270”), lo que afecta la motivación y seriedad del acto administrativo y de la respuesta institucional.
4. Ese uso de “valoraciones” de salud sin consentimiento informado, finalidad legítima ni soporte clínico vulnera el carácter sensible de ese dato (salud) y lo instrumentaliza para desviar el debate sobre hechos denunciados (hostigamiento institucional, actuaciones disciplinarias, etc.).

Fundamentos de derecho (marco aplicable)

- Constitución Política: arts. 15 (intimidad, habeas data), 21 (honra), 29 (debido proceso), 67 (educación sin estigma).
- Ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales) y Decreto 1074/2015: dato de salud = sensible; tratamiento exige base legal, finalidad legítima, consentimiento y estricta necesidad.
- Ley 1090 de 2006 (Psicología): reserva y ética en manejo de información clínica (aunque aquí la usa un abogado, la referencia muestra el estándar reforzado de confidencialidad).
- Ley 1123 de 2007 (Código Disciplinario del Abogado): deber de decoro, lealtad, respeto y veracidad; prohibición de expresiones ultrajantes y de instrumentalizar información ajena a los fines procesales.
- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario, mod. 2094/2021): faltas por abuso/desviación de poder, irrespeto y afectación de derechos fundamentales en el ejercicio de función pública o asimilada.
- CPACA (Ley 1437/2011): principios de legalidad, motivación, decisión de fondo y acceso al expediente.

Pretensiones

1. Apertura de investigación (disciplinaria/deontológica o de protección de datos, según la autoridad) contra el abogado firmante.
2. Orden de rectificación pública y supresión/corrección de cualquier referencia a mi salud (real o presunta) en respuestas institucionales, por carecer de finalidad y habilitación legal.
3. Medidas de no repetición: prohibición expresa de usar rótulos psicologizantes/datos sensibles en comunicaciones administrativas; capacitación en protección de datos.
4. Remisión de copias a las autoridades con competencia concurrente (disciplinaria y

de habeas data).

5. Lo demás que resulte procedente.

Pruebas

- Comunicado “ANEXO1-2025-ER-0409567 / 2025-EE-274028” (UNIBAC ? MEN), con expresiones estigmatizantes y citas normativas erróneas.
- Mis radicados previos (MEN/PGN/Defensoría), y demás piezas del expediente institucional (se solicita su incorporación íntegra).

- Cualquier comunicación en que se haya invocado mi “salud mental” para responder PQR o denuncias.

Solicitudes probatorias y de trámite

- Requerir a UNIBAC: i) consentimientos informados y base jurídica del supuesto “uso” de información de salud; ii) identificación de quién redactó/firma el comunicado remitido al MEN; iii) copia íntegra del expediente interno; iv) explicación de por qué se usaron etiquetas clínicas sin peritaje ni finalidad legítima.
- Oficiar a la IES para que rectifique las afirmaciones sobre mi salud y retire tales referencias de sus respuestas.”

Esta remisión se realiza de conformidad a las competencias otorgadas por la ley 136 de 1994.

ADJUNTO SOLICITUD RADICADA POR EL CIUDADANO RE2602130915145539

Atentamente:

KELLY KELSY CASTILLA.

Profesional Universitario Personera Distrital de Cartagena de Indias

Cordialmente,



PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS
CONTRATISTA

Proyectó: PEDRO LUIS IMBETT CEBALLOS

Anexos: RE2602130915145539

Cartagena de indias D T Y C, 05 de marzo de 2026.

Señores
PERSONERIA DISTRITAL

Asunto: RE2602236036147717

Mediante la presente, es de informar que la **PQRS** con radicado **RE2602236036147717**, no constituye una como tal, sino por el contrario una respuesta de una entidad a la cual le fue presentada una petición y manifestó que dará respuesta de fondo dentro de los términos legales.

En virtud de lo anterior no es posible realizar ninguna coadyuvancia a la mencionada anteriormente.

Atentamente:

KELLY KELSY CASTILLA.
Profesional Universitario Personera Distrital de Cartagena de Indias.

Cartagena D.T. y C. 11 de marzo 2026

Señores
REFINANCIA S.A.,
contactenos@refinancia.co
BANCIEN
defensoria@defensoriasernarojas.com
impuestos@ban100.com.co
Ciudad

REFERENCIA: **REQUERIMIENTO - DERECHO DE PETICIÓN CONFORME AL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 1755 DE 2015.**

SOLICITUD: **Requerimiento – devolución de títulos.**

Cordial saludo,

Yo, **PEDRO HERRERA REYES**, varón, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en ejercicio del **derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política**, desarrollado por la **Ley 1755 de 2015**, respetuosamente me dirijo a las entidades financieras **REFINANCIA S.A. y BANCIEN I**, con el fin de requerirlos formalmente en con el fin de que los títulos descontados a mi cuenta me sean devueltos en virtud del pago total de la obligación efectuada en octubre del 2025, con fundamento en los siguientes:

I. HECHOS

1. Que hace aproximadamente dos (02) años adquirí dos créditos Nro(s) 00000030000236401 y 00000000030000220334 con la entidad financiera **BANCIEN I.**
2.
3. Que el pago total de las obligaciones se efectuó en octubre del año 2025.

4. Que aun cuando dichas obligaciones se encuentran canceladas en su totalidad, a la fecha se me siguen efectuando descuentos de mi mesada pensional depositada en mi cuenta de ahorros No. **130656000200271822** del banco BBVA – entidad 13 – **656 CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA.**

5. Los descuentos que se me han hecho a mi mesada pensional ya cancelada la deuda ascienden a la suma de **TRES MILLONES TRESCIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL**

PESOS ($3.324.376) MONEDA LEGAL COLOMBIANA correspondientes a las obligaciones crediticias Nro. 00000030000236401 y 00000000030000220334.

6. Que **REFINANCIA S.A.S** emitió la correspondiente paz y salvo.

II. PETICIONES

Con base en los hechos expuestos, solicitamos respetuosamente a la **BANCIEN I y REFINANCIA S.A.S**

PRIMERO. Se sirva a efectuar la devolución de títulos a la cuenta de ahorros No**. 130656000200271822** del banco BBVA – entidad 13 – 656 CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA por la suma de **TRES MILLONES TRESCIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS ($3.324.376) MONEDA LEGAL COLOMBIANA,** por cuanto ya las obligaciones crediticias se encontraban canceladas al efectuar dichos descuentos de la mesada pensional.

SEGUNDO. Sírvanse a informar a **COLPENSIONES** que las obligaciones crediticias ya se encuentran a paz y salvo, y en virtud de lo anterior que se abstengan de seguir efectuando descuentos.

TERCERO. Remitir la respuesta dentro de los términos legales a los datos de contactos.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente solicitud se fundamenta en los principios constitucionales del derecho de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, el artículo 20 de la ley 1755 de 2015, y demás normas concordantes.

IV. ANEXOS

- Paz y Salvo emitido por REFINANCIA S.A.S
- Comprobante de Pago en línea.
- CERTIFICADO DE PENSION NOVIEMBRE 2025
- CERTIFICADO DE PENSION DICIEMBRE 2025
- CERTIFICADO DE PENSION ENERO 2026
- CERTIFICADO DE PENSION FEBRERO 2026.

V. NOTIFICACIONES

El suscrito recibe notificaciones, al siguiente Correo electrónico pedroreyesherrera0@gmail.com y al número de celular: **3205241718**

Agradezco de antemano su atención y pronta respuesta conforme a los principios de eficiencia, celeridad y buena fe que rigen la actuación administrativa.

Atentamente,

PEDRO REYES HERRERA
C.C. N.º **73.074.699** de Cartagena (Bolivar)

1334975

REFINANCIA

PAZ Y SALVO

ORIGINAL

Por medio del presente documento, declaramos en paz y salvo a (la)(los) señor(a)(es) REYES HERRERA PEDRO, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía (CC) No. 73074699, por concepto de la cancelación total de la(s) obligación(es) Nro(s): 0000030000236401 ,0000030000220334 .

Dicha(s) obligación(es) fue(ron) cedida(s) por el Bancien a PA FAFP JCAP CFG el 30 de Abril de 2025 y cancelada(s) voluntariamente a PA FAFP JCAP CFG por parte de REYES HERRERA PEDRO identificado (a) con Cédula de Ciudadanía (CC) No 73074699 en calidad de DEUDOR, el día 30 de Octubre de 2025.

REFINANCIA S.A. informará a las centrales de riesgo con el fin que éstas efectúen la actualización de la información correspondiente.

Se expidió en BOGOTA el 08 de Enero de 2026, y se imprimió en Bogotá el 09 de Enero de 2026.

Cordialmente,

FIRMA AUTORIZADA
REFINANCIA S.A.

IMPORTANTE: Para su seguridad, valide la autenticidad de este documento a través del servicio "Validador de Documentos" de www.refinancia.com.co. Ingrese el número de Paz y Salvo y la fecha de expedición para obtener la confirmación de su validez. En caso de obtener una respuesta negativa, por favor comuníquese con el área de Servicio al Cliente de Refinancia.

Scanned with CamScanner

JC Colombia

Bogotá D.C., 08 de Enero del 2026.

PAZ Y SALVO

REFINANCIA SAS identificada con Nit. 900.060.442-3, actuando en calidad de administrador de la cartera, certifica que el(la) señor(a) **Reyes Herrera Pedro**, identificado(a) con la cédula de ciudadanía No. **73074699**, se encuentra a paz y salvo por concepto de la(s) obligación(es) Nro(s) **0000030000236401, 0000030000220334**.

Dicha(s) obligación(es) fueron cedidas por **BANCIEN I** el dia **30 del mes de abril del año 2025**, y cancelada(s) voluntariamente a RF ENCORE S.A.S.

Igualmente, se informará a las centrales de riesgo, con el fin de que estas efectúen la actualización de la información correspondiente.

Para constancia de lo anterior, se expide a solicitud del interesado en la ciudad de Bogotá, el día 08 del mes de Enero del año 2026.

Cordialmente,

REFINANCIA SAS

Administrador de la Cartera

Scanned with CamScanner

Colpensiones

El futuro es de todos

RADICADO 2023_73074699

GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS
DIRECCIÓN DE NÓMINA DE PENSIONADOS
CERTIFICACION PENSIÓN

Que revisada la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones **COLPENSIONES**, al señor(a) **PEDRO REYES HERRERA** identificado(a) con **Cédula de Ciudadanía** No. **73074699** y número de Afiliación **973074699100**, esta Administradora mediante resolución No. **148774** de **2020** le concedió pensión de **P DE VEJEZ L 797/03 Vitalicia** registrando fecha de ingreso a nómina **Agosto** de **2020.**

Que para la NOMINA de **Febrero** de **2026** en la Entidad **13-BBVA COLOMBIA - 656-CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA** No. de Cuenta **13065600020027182 2,** al pensionado(a) **REYES HERRERA** se giraron los siguientes valores:

DEVENGADOS		DEDUCIDOS	
VALOR PENSION	$ 3,348,415.00	SALUD SANITAS	$ 334,900.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 377,441.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 453,653.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 185,200.00
		DESCUENTOS PRESTAMO CREDICARTAGENA S.A.S	$ 181,300.00
		DESCUENTOS PRESTAMO CREDICARTAGENA S.A.S	$ 231,400.00
TOTAL DEVENGADOS	**$ 3,348,415.00**	**TOTAL DEDUCIDOS**	**$ 1,763,894.00**
		NETO GIRADO	**$ 1,584,521.00**

Estado: **ACTIVO.**

Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá , el día 09 de febrero de 2026.

DORIS PATARROYO PATARROYO
Directora de Nómina de Pensionados

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En caso de recibir el pago de la mesada pensional por ventanilla, el número de cuenta en este certificado se mostrará como cero (0).

Scanned with CamScanner

Colpensiones

El futuro es de todos

RADICADO 2023_73074699

GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS
DIRECCIÓN DE NÓMINA DE PENSIONADOS
CERTIFICACION PENSIÓN

Que revisada la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones **COLPENSIONES**, al señor(a) **PEDRO REYES HERRERA** identificado(a) con **Cédula de Ciudadanía** No. **73074699** y número de Afiliación **973074699100**, esta Administradora mediante resolución No. **148774** de **2020** le concedió pensión de **P DE VEJEZ L 797/03 Vitalicia** registrando fecha de ingreso a nómina **Agosto** de **2020.**

Que para la NOMINA de **Noviembre** de **2025** en la Entidad **13-BBVA COLOMBIA - 656-CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA** No. de Cuenta **13065600020027182 2,** al pensionado(a) **REYES HERRERA** se giraron los siguientes valores:

DEVENGADOS		DEDUCIDOS	
VALOR PENSION	$ 3,185,932.00	SALUD SANITAS	$ 382,400.00
MESADA ADICIONAL NOVIEMBRE	$ 3,185,932.00	DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 377,441.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 453,653.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 167,100.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 185,200.00
		DESCUENTOS PRESTAMO CREDICARTAGENA S.A.S	$ 181,300.00
TOTAL DEVENGADOS	**$ 6,371,864.00**	**TOTAL DEDUCIDOS**	**$ 1,747,094.00**
		NETO GIRADO	**$ 4,624,770.00**

Estado: **ACTIVO.**
Esta mesada pensional fue pagada en: 28/11/2025.
Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá , el día 09 de febrero de 2026.

DORIS PATARROYO PATARROYO
Directora de Nómina de Pensionados

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En caso de recibir el pago de la mesada pensional por ventanilla, el número de cuenta en este certificado se mostrará como cero (0).

Scanned with CamScanner

Colpensiones

El futuro es de todos

RADICADO 2023_73074699

GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS
DIRECCIÓN DE NÓMINA DE PENSIONADOS
CERTIFICACION PENSIÓN

Que revisada la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones **COLPENSIONES**, al señor(a) **PEDRO REYES HERRERA** identificado(a) con **Cédula de Ciudadanía** No. **73074699** y número de Afiliación **973074699100**, esta Administradora mediante resolución No. **148774** de **2020** le concedió pensión de **P DE VEJEZ L 797/03 Vitalicia** registrando fecha de ingreso a nómina **Agosto** de **2020.**

Que para la NOMINA de **Diciembre** de **2025** en la Entidad **13-BBVA COLOMBIA - 656-CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA** No. de Cuenta **13065600020027182 2,** al pensionado(a) **REYES HERRERA** se giraron los siguientes valores:

DEVENGADOS		DEDUCIDOS	
VALOR PENSION	$ 3,185,932.00	SALUD SANITAS	$ 382,400.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 377,441.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 453,653.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 167,100.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 185,200.00
		DESCUENTOS PRESTAMO CREDICARTAGENA S.A.S	$ 181,300.00
TOTAL DEVENGADOS	**$ 3,185,932.00**	**TOTAL DEDUCIDOS**	**$ 1,747,094.00**
		NETO GIRADO	**$ 1,438,838.00**

Estado: **ACTIVO.**
Esta mesada pensional fue pagada en: 30/12/2025.
Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá , el día 09 de febrero de 2026.

DORIS PATARROYO PATARROYO
Directora de Nómina de Pensionados

En caso de recibir el pago de la mesada pensional por ventanilla, el número de cuenta en este certificado se mostrará como cero (0).

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Scanned with CamScanner

Colpensiones

El futuro es de todos

RADICADO 0

GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS
DIRECCIÓN DE NÓMINA DE PENSIONADOS
CERTIFICACION PENSIÓN

Que revisada la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones **COLPENSIONES**, al señor(a) **PEDRO REYES HERRERA** identificado(a) con **Cédula de Ciudadanía** No. **73074699** y número de Afiliación **973074699100,** esta Administradora mediante resolución No. **148774** de **2020** le concedió pensión de **P DE VEJEZ L 797/03 Vitalicia** registrando fecha de ingreso a nómina **Agosto** de **2020.**

Que para la NOMINA de **Enero** de **2026** en la Entidad **13-BBVA COLOMBIA - 656-CARTAGENA CR 3 8 06 LA MATUNA** No. de Cuenta **130656000200271822,** al pensionado(a) **REYES HERRERA** se giraron los siguientes valores:

DEVENGADOS		DEDUCIDOS	
VALOR PENSION	$ 3,348,415.00	SALUD SANITAS	$ 334,900.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 377,441.00
		DESCUENTOS PRESTAMO BANCO CREDIFINANCIERA	$ 453,653.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A S.	$ 167,100.00
		DESCUENTOS PRESTAMO MULTICREDITOS CARTAGENA S.A.S.	$ 185,200.00
		DESCUENTOS PRESTAMO CREDICARTAGENA S.A.S	$ 181,300.00
TOTAL DEVENGADOS	**$ 3,348,415.00**	**TOTAL DEDUCIDOS**	**$ 1,699,594.00**
		NETO GIRADO	**$ 1,648,821.00**

Estado: **ACTIVO.**

Se expide a solicitud del interesado(a) en Bogotá , el día 02 de febrero de 2026.

DORIS PATARROYO PATARROYO
Directora de Nómina de Pensionados

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

En caso de recibir el pago de la mesada pensional por ventanilla, el número de cuenta en este certificado se mostrará como cero (0).

Su futuro lo construimos entre los dos

Scanned with CamScanner

Comprobante

de pago en línea

AVAL VALOR COMPARTIDO S.A

Pago realizado por: Jose Gerardo Romero Mogollon

Nro. de factura: 7307726424

Descripción del pago: PAGO PA FP JCAP

Nro. de referencia: 02

Nro. de referencia 2: 9005312927

Nro. de referencia 3: 8299

Fecha y hora de la transacción: Jueves 30 de Octubre de 2025 02:03:10 PM

Nro. de comprobante: 00001

Valor pagado: $ 10,890,000.00

Cuenta: *******8714

Bancolombia S.A.

Comuníquese con nuestra Sucursal Telefónica Bancolombia: Bogotá 343 0000 - Medellín 510 9000 - Cali 554 0505 - Barranquilla 361 8888 - Cartagena 693 4400 - Bucaramanga 697 2525 - Pereira 340 1213 - El resto del país 01 800 09 12345 - Sucursales Telefónicas en el exterior: España 900 995 717 - Estados Unidos 1866 379 9714, en caso de recibir una alerta o notificación de una transacción que presenta alguna irregularidad.

Bancolombia nunca le solicitará sus datos personales o de sus productos bancarios mediante vínculos de correo electrónico. En caso de recibir alguno, repórtelo de inmediato a correosospechoso@bancolombia.com

VINCULADO

Scanned with CamScanner