

13 de junio de 2025

CUN 4331-25-0000215080

Señor(a)  
LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES  
Gustavo Alberto Herrera Ávila  
Nancy Ester Mendoza Ovalle  
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co  
3004905940  
Bogota; Bogota D C

Asunto: Respuesta a su solicitud

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia. Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos que la respuesta a su solicitud es desfavorable.

En su comunicación recibida el 03 de junio de 2025 con número 16774484 el cual fue modificado por el CUN 4331-25-0000215080 nos solicita:

1. Se expida al correo electrónico [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co) con copia a [notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co), con destino a la delegatura para funciones jurisdiccionales de la superintendencia financiera de Colombia dirigida a la acción de protección al consumidor iniciada por Nancy Ester Mendoza Ovalle en contra de la equidad seguros generales o.c. bajo el radicado: 2025060724 y expediente: 2025-7852, la siguiente información o documentación:

A. Si existió solicitud de bloqueo de línea por hurto de teléfono elevada por Nancy Ester Mendoza Ovalle con CC. No. 49.738.558.

B. Informe y certifique si durante el año 2024 ha recibido reportes de teléfono hurtado cuyo titular sea Nancy Ester Mendoza Ovalle con CC. no. 49.738.558.



Servicios fijos prestados por UNE TELCO y EDATEL S.A.  
Servicios móviles prestados por COLOMBIA MOVIL S.A.

**Carrera 48 # 20-45**  
Sede Principal - Medellín  
[www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

C. Se informe si Nancy Ester Mendoza Ovalle con CC. no. 49.738.558, tenía productos o equipos con dichos operadores.

D. Se informe si recibieron solicitud de bloqueo de equipos o simcard de propiedad Nancy Ester Mendoza Ovalle identificada con no. de cédula CC. no. 49.738.558, el 25 de agosto de 2024 o en fechas posteriores.

E. Se informe si le han vendido a Nancy Ester Mendoza Ovalle identificada con cédula CC. No. 49.738.558 productos posterior al 25 de agosto de 2024 o en fechas posteriores.

Revisamos su solicitud y encontramos que:

1. Se procede con el envío de la repuesta al correo [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co) con copia al correo [notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co), de acuerdo a su solicitud.

2. Así mismo evidenciamos que, no es la persona titular del servicio ni el contacto autorizado para brindar dicha información, razón por la cual no es procedente entregar la información solicitada.

Cabe aclarar que, Colombia Móvil Tigo dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de datos personales no divulga ni comparte los datos personales del usuario asociado en nuestros sistemas de información.

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en [ayuda.tigo.com.co](http://ayuda.tigo.com.co) y Mi Cuenta Empresas en <https://micuentab2b.tigo.com.co/>.



Servicios fijos prestados por UNE TELCO y EDATEL S.A.  
Servicios móviles prestados por COLOMBIA MOVIL S.A.

**Carrera 48 # 20-45**  
Sede Principal - Medellín  
[www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

*UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.*

Gracias,

Cordialmente,



**ANDRES FELIPE VALDERRAMA**

Gerente Experiencia B2B

Vp. de Negocio Empresas y Gobierno

Elaboró: nposadab



Servicios fijos prestados por UNE TELCO y EDATEL S.A.  
Servicios móviles prestados por COLOMBIA MOVIL S.A.

**Carrera 48 # 20-45**

Sede Principal - Medellín

[www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)