

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2023-08-30 15:29:51

Folios: 1

Radicado: 232082540

Destino: COMCEL SA  
BOGOTÁ D.C. - BOGOTA

Código TRD: **4.0.3.3.**

Bogotá D.C.

Doctor

**CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS**

Presidente

**COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. - CLARO**

[notificacionesclaro@claro.com.co](mailto:notificacionesclaro@claro.com.co)

Ciudad.

**Referencia: TRASLADO POR COMPETENCIA  
RADICADO MINTIC 231062995**

Respetado Doctor Zenteno,

Por considerarlo de su competencia, para los fines pertinentes y de acuerdo a lo establecido en el **artículo 21 de la ley 1755 de junio de 2015**, muy comedidamente me permito adjuntar petición interpuesta por la señora, **JEIMY CASTAÑEDA ARIAS**, identificada con cedula de ciudadanía No 1030612055, quien manifiesta lo siguiente:

*"(...)Quiero poner mi queja sobre La empresa Claro, ya que hace 6 meses adquirí un celular con ellos a cuotas, y desde hace 2 meses mi cuota no baja, antes el pago total que debo hacer para finalizar este a subido. Que puedo hacer, ya me comuniqué con ellos se escudan en miles de cosas y no me dan solución. (...)"*

Con fundamento en la situación anteriormente expuesta, este Ministerio solicita a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL SA - CLARO**, para que se pronuncie con una respuesta de fondo a la peticionaria al correo electrónico [jeicastaneda55@gmail.com](mailto:jeicastaneda55@gmail.com), con copia a esta dependencia.

Se anexa la mencionada comunicación y se copia al peticionario del presente requerimiento.

De manera atenta nos permitimos informar que el Ministerio TIC implemento la creación de documentos electrónicos. Por tal razón es necesario visualizar el documento adjunto utilizando el programa ADOBE ACROBAT PDF, usando el icono del clip o la funcionalidad documentos adjuntos.

Cordialmente,

**KAREN PATRICIA LÓPEZ MATHEUS**  
**G.I.T. DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL**  
Tel. + (601) 344 34 60 OPCIÓN. 2  
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13  
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)

**Anexo:** Lo enunciado en Tres (03) Adjuntos.

**C.C. Peticionaria; JEIMY CASTAÑEDA ARIAS, [jeicastaneda55@gmail.com](mailto:jeicastaneda55@gmail.com)**