

Código TRD: **4.0.3.3.**

Bogotá D.C.

Doctor

**MARCELO CATALDO FRANCO**

Representante Legal

**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. - TIGO**

[Notificacionesjudiciales@tigo.com.co](mailto:Notificacionesjudiciales@tigo.com.co)

[asignacionpqr@tigo.com.co](mailto:asignacionpqr@tigo.com.co)

[RadicacionPQR@tigo.com.co](mailto:RadicacionPQR@tigo.com.co)

Ciudad

**Referencia: TRASLADO POR COMPETENCIA  
RADICADO MINTIC 241041235**

Respetado Doctor Cataldo,

Este Ministerio acusa recibo de comunicación señalada en la referencia, mediante el cual, la señora, **JESSICA FARLEY VALENCIA USMA**, quien a través del correo electrónico; [yuyi142@hotmail.com](mailto:yuyi142@hotmail.com), manifiesta lo siguiente:

*(...) Haciendo uso del derecho petición manifiesto insatisfacción con la empresa Tigo, ya que llevo más de dos meses sin servicio de parabólica y un internet intermitente, la factura llega muy puntual y la comunicación con ellos es casi imposible y cuando por fin me respondieron no me resolvieron la solicitud. Después de insistir por varias ocasiones sin obtener respuesta positiva por parte de tigo, en una última llamada solicito la cancelación del servicio porque nunca obtuve la revisión ni el arreglo del servicio, pero solo pude obtener un radicado de reclamación y debía acercarme a un punto fijo, además no quisieron retirar el servicio de mi domicilio (...)*

Con fundamento en la situación anteriormente expuesta, este Ministerio solicita a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. - TIGO**, para que se pronuncie con una respuesta de fondo a la peticionaria al correo electrónico: [yuyi142@hotmail.com](mailto:yuyi142@hotmail.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 Uno (01) Adjunto.  
C.C. Peticionaria; **JESSICA FARLEY VALENCIA USMA**, [yuyi142@hotmail.com](mailto:yuyi142@hotmail.com)

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

242060615

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20240531-154652-969f59-32731955

Creación: 2024-05-31 15:46:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-31 15:47:07



Escanee el código  
para verificación

**Firma: firmante**

KAREN PATRICIA LÓPEZ MATHEUS

C.C 55303330

[klopez@mintic.gov.co](mailto:klopez@mintic.gov.co)

SECRETARIO EJECUTIVO

MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

242060615

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20240531-154652-969f59-32731955

Creación: 2024-05-31 15:46:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-31 15:47:07



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	KAREN PATRICIA LÓPEZ MATHEUS klopez@mintic.gov.co SECRETARIO EJECUTIVO MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓ	Aprobado	Env.: 2024-05-31 15:46:59 Lec.: 2024-05-31 15:47:05 Res.: 2024-05-31 15:47:07 IP Res.: 190.71.137.3