

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 241040597**

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 el peticionario, **FELIPE SAENZ**, quien a través del correo electrónico; [fesaenx@gmail.com](mailto:fesaenx@gmail.com), manifiesta lo siguiente:

*"(...) La empresa Claro me llama frecuentemente para ofrecerme servicios, y cuando intento poner una PQR el sistema de Claro no me deja porque como no soy cliente no me acepta la queja, y los funcionarios me cuelgan.: (...)*

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 al peticionario al correo electrónico; [fesaenx@gmail.com](mailto:fesaenx@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 Uno (01) Adjunto.  
**C.C. Peticionario; FELIPE SAENZ, [fesaenx@gmail.com](mailto:fesaenx@gmail.com)**

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

242059949

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

Id Acuerdo: 20240530-150511-e9af28-99451207

Creación: 2024-05-30 15:05:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-30 15:05:23



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

242059949

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

Id Acuerdo: 20240530-150511-e9af28-99451207

Creación: 2024-05-30 15:05:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-30 15:05:23



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.: 2024-05-30 15:05:18 Lec.: 2024-05-30 15:05:22 Res.: 2024-05-30 15:05:23 IP Res.: 190.71.137.3