



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2025-01-20 14:40:00

Folios: 1

Radicado: 252013841

Destino: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Código TRD: **4.0.3.3.**

Bogotá D.C

Doctor

**JOSÉ ROBERTO SOTO CELIS**

Director de Investigaciones de Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Superintendencia de Industria y Comercio.

[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

Ciudad

**Referencia: TRASLADO POR COMPETENCIA  
RADICADO MINTIC 251004917**

Reciba un cordial saludo desde el Ministerio TIC,

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, **DANIELA ESPINOSA GOMEZ**, quien a través del correo electrónico; [sotogomezmarcel@gmail.com](mailto:sotogomezmarcel@gmail.com), manifiesta lo siguiente;

*"(...) la presente tiene como objetivo encontrar una solución con la entidad PAYJOY, me veo en la obligación de buscar ayuda porque la entidad en mención ha omitido mi petición la cual es la siguiente: hemos adquirido un crédito por compra de un celular y en el momento que se realizó el pago de la cuota #4 defecha 15 diciembre 2024 ésta no se reflejó en la APP, hice la respectiva solicitud y aporte de comprobante depago y hasta la fecha no han validado ese pago, la respuesta que siempre me brindan es... no se ha validado su pago, durante todo estos 24 días me han limitado y bloqueado mi celular el cuál evidentemente es mi herramienta de trabajo. (...)"*

En atención a lo presente informamos que la situación expuesta, se enmarca en el régimen de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones, vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a quien compete garantizar efectivamente los intereses de los usuarios afectados en esta materia. Por lo anterior, damos traslado de su comunicación a esta entidad, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para que se pronuncie de fondo sobre su solicitud.

Al respecto, es importante precisar que de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, el MinTIC tiene a su cargo adelantar funciones de inspección, vigilancia y control del Sector TIC, en lo atinente las condiciones de provisión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones previstas en la Ley 1341 de 2009, la Ley 1978 de 2019, decretos reglamentarios y resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).



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,

*(Firma Digital)*

---

**LIZETH HIDALGO ALMONACID**  
**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 Cinco (05) Adjuntos.

**Copia:** **DANIELA ESPINOSA GOMEZ**, [sotogomezmarcel@gmail.com](mailto:sotogomezmarcel@gmail.com)

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

252013841

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

Id Acuerdo: 20250120-144030-6ab998-29470702

Creación: 2025-01-20 14:40:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-01-20 14:44:14



Escanee el código  
para verificación

**Firma: Firmante**

*Lizeth Hidalgo*

INGRID LIZETH HIDALGO ALMONACID

C.C 1075685469

ihidalgo@mintic.gov.co

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

252013841

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

Id Acuerdo: 20250120-144030-6ab998-29470702

Creación: 2025-01-20 14:40:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-01-20 14:44:14



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	INGRID LIZETH HIDALGO ALMONACID ihidalgo@mintic.gov.co AUXILIAR ADMINISTRATIVO MINTIC - GIT. GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓ	Aprobado	Env.: 2025-01-20 14:40:41 Lec.: 2025-01-20 14:41:00 Res.: 2025-01-20 14:44:14 IP Res.: 190.145.189.98