

Bogotá D.C, 9 abril 2026



20265350193021

9 abril 2026

Señora

Deisy Lorena Rodriguez Rodriguez

Carrera 15 a #4 - 36 apartamento 411 torre 2

deisylorena599@gmail.com

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Traslado por competencia del radicado no. 20265340182342 del 24/02/2026

Respetada señora:

Hemos recibido la comunicación del asunto mediante el cual informa lo siguiente: "(...) EL MOTIVO DE MI QUEJA ES SOLICITAR LA INTERVENCION DE LA SUPERINTENDENCIA ANTE EL OPERADOR CLARO EN TEMAS DE INSTALACION DE RED WIFI EN EL LUGAR DE MI RESIDENCIA YA QUE DESDE EL DÍA 2 DE FEBRERO DEL PRESENTE AÑO SE REALIZO UN TRASLADO, DE LA SIGUIENTE MANERA , LA FACTURACIÓN QUE TENIA MENSUAL ESTABA POR EL VALOR DE 54 MIL PESOS Y AL MOMENTO DE SOLICITAR TRASLADO POR CAMBIO DE RESIDENCIA INMEDIATAMENTE ME DIJERON QUE EL PRECIO SUBIA A 86 MIL PESOS, POR EL CAMBIO PASABA EL PRECIO AL 2026, COSA QUE ME APRECE ABSURDA SI NO CAMBIE EL PLAN ES EL MISMO PLAN Y SOLO POR CAMBIO DE PUNTO, ADICIONAL ME HICIERON AL INTALACION EL 2 DE FEBRERO, SOLO ESE DIA TUVE SERVICIO DE INTERNET HE LLAMADO COLOCANDO PQR Y NO ME HAN GESTIONADO HOY ES 24 DE FEBRERO YA HAN APSADO 4 TECNICOS Y EL DIA DE AYER EL ULTIMO TECNICO NO ASISTIO ALEGANDO QUE NO ESTABA EN EL PREDIO Y TENIENDO EN CUENTA DONED TENGO EVIDENCIA QUE ESTABA EN MI CASA DESDE LAS 4 P.M ESPERANDO, NO HAN GESTIONADO NADA ME HAN HECHO PERDER TIEMPO DE MI TRABAJO, TIEMPO DE MI VIDA PERSONAL Y DINERO YA QUE LA FACTURACIÓN YA LLEGO CON EL NUEVO PRECIO Y SIN CONTAR CON EL SERVICIO. POR MEDIO DE LA LINEA TELEFONICA SOLO ME DAN RADICADOS EL ULTIMO ES TE 1104857236. Y LA VERDAD NO ME GESTIONAN NADA, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO DESDE QUE HAYAN SUBIDO EL PRECIO DEL SERVICIO HASTA LA INSTALACIÓN, LOS TECNICOS QUE HAN IDO SOLO DICEN QUE NO PUEDEN HACER NADA QUE DEBE IR UN SUPERVISOR Y UNA CUADRILLA POR QUE TUVIERON UN ERROR EN LA PRIMERA INSTALCIÓN, SOLCIITO QUE INTERVENGAN EN ESTE CASO Y QUE

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

HAGAN CORRECCIÓN DESDE EL VALOR DE LA FACTURA EN ADELANTE Y SE HAGA DEVOLUCION DEL TIEMPO QUE NO HE TENIDO SERVICIO Y ME DEN RESPUESTA LO MAS PRONTO. (...)”. (Sic).

Teniendo en cuenta lo anterior, en atención al contenido de la solicitud y de acuerdo con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte^[1], por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la comunicación interpuesta por el ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011^[2] en concordancia con la Ley 2050 de 2020, para que se de pronta respuesta al peticionario al correo registrado.

1 Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

2 Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR (E)
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- e9b3a088-a507-432b-971f-607333875b07.pdf

Copias:

Aprobado el: 09/abril/2026 06:15:40 p. m.

Hash: CEE-6c9f0215c8ef5f0d6c8335db5e5999e907a5ba25

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Warly De Jesús Peinado Peñata	warlypeinado [09/abril/2026 01:46:23 p. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [09/abril/2026 06:15:40 p. m.]