

Bogotá, 29-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225350831231**

Fecha: 29-11-2022

Señores  
**Alcaldía Distrital De Cartagena De Indias | Bolívar**  
Cra. 2 # 36-86  
Cartagena, Bolivar

Asunto: Traslado por competencia radicado no. 20225341661742 del 04/11/2022

Respetados Señores:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, la señora Mary Rocio Ozuna Duran, interpone derecho de petición ante esta Superintendencia en la que solicita: *"(...) En nombre del pueblo colombiano solicitamos la revision de la atencion al cliente a nivel general en todas las instituciones ahora segun a todos le piden que lo hagan virtualmente y resulta que ellos no han sido capaces de instalar unos buenos programas que sean entendibles al pueblo hay unas aplicaciones que ni te abren es horroroso no todo el mundo tiene acceso a internet ni telefonos inteligentes, y practicamente la atencion personal la quieren acabar para ahorrarse dinero, y enviarte a un sistema virtual que ni ellos han sido capaces no ponerlo a funcionar, entre las mas destacadas salud, sevicios de telefonias (tigo una de ellas),caja de compensaciones hacen lo que se les da la gana , bancos, el transito esos trancones tan horribles y estos brillan por su ausencia no hay quien controle, sistema masivo de transporte(transcaribe) este es una pesadilla los buses no cuentan con aire (...)"*. (Sic)

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>1</sup>, corremos traslado de la petición

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

elevada por el ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>, para que se respuesta a la petición presentada.

Atentamente,



Sandra Liliana Ucros Velasquez  
Coordinador Relacionamiento Con El  
Ciudadano

Anexó: Rad No. 20225341600842 y 20225341661742 en tres (3) anexo (s)  
Copia a: Alcaldía Distrital De Cartagena De Indias - ([atencionalciudadano@cartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cartagena.gov.co))  
Proyectó: Harrysson Steven Niño Oliveros  
Revisó: Sandra Liliana Ucros Velasquez  
Ruta: /var/www/html/argogpl/bodega/2022/535/docs/120225350831231\_00001.docx

---

<sup>2</sup> Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.