



Bogotá, mayo 16 de 2024

SEÑOR (A):

KATHERIN ALEJANDRA CEDIEL SOTO

CUN/SN: 4433241105013949

Motivo: Derecho de Petición: Línea 3136972943

Gracias por ponerse en contacto con nosotros, en movistar somos fans de lo que haces por eso nuestra prioridad es recibir y atender sus solicitudes. En respuesta a su comunicación presentada en donde nos manifiesta " Buen día, en miras de dar respuesta al radicado 4433241102976631, en donde manifiestan datos incompletos, permito informar se realizaron 3 compras virtuales de la tarjeta de crédito con los siguientes números de transacción..." le informamos que:

1. Ahora bien, en cuanto al pago realizado es necesario nos envíe CERTIFICACIÓN BANCARIA DEL PAGO, la cual usted solicita en punto o banco donde usted realizó el mismo. Dicho documento debe contener:

- Fecha de Pago.
- Valor cancelado.
- No. de cuenta Movistar reportada.
- Línea o servicio Movistar reportado.
- Fecha de acreditación a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC

Lo anterior con el fin de realizar las validaciones correspondientes, cabe aclarar que el soporte adjunto no es válido como soporte de pago.

En efecto, de no recibir la información dentro del mes siguiente al recibo de esta comunicación, entenderemos que ha desistido de su petición. Lo anterior de conformidad con el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, según el cual: "Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual."

2. Ahora bien, Movistar no tiene injerencia en productos de entidades bancarias y los movimientos de estos. Motivo por el cual, si usted sufrió algún tipo de fraude con los mismos, debe dirigirse a dicha entidad y realizar las validaciones y procesos a lugar.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Nos complace haber atendido su solicitud dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio; **somos fans de lo que haces.**

Recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al \*611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo 601-5885204 o desde una línea celular 60-15885204 (aplica costos de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.



Adicionalmente, le invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar sus requerimientos y en nuestro código transparencia en la digitalización le orientamos paso a paso como gestionar sus solicitudes ingresando a [www.movistar.com.co/home-consulta-procesos-autogestion](http://www.movistar.com.co/home-consulta-procesos-autogestion)

Cordialmente

**Alejandro Llano Gutiérrez**  
**Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's**  
**Gerencia de Atención Escrita**  
**Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC**  
**Elaboró: Nubia Pedroza**