

LODB-2026-P003

Bogotá D.C., 07 de enero de 2026.

Señor(es)

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A – Claro Colombia
Nit. 800.153.993-7
Área de Atención al Usuario / Asuntos Regulatorios
Bogotá D.C. – Colombia



CUF260106223801014

Asunto: Derecho de petición en interés general – Transparencia, calidad del servicio y seguimiento ciudadano en el municipio de Mahates (Bolívar)

CRISTIAN ANTONIO GUERRERO FLOREZ, identificado como aparece al pie de mi firma, con presencia y labor de control social en el municipio de Mahates (Bolívar) de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, acogiéndonos a lo dispuesto en la Ley 850 de 2003, especialmente el *artículo 17 Literal c) – Ley 850 de 2003: “La información solicitada por las veedurías es de obligatoria respuesta”*, ejerciendo el derecho y el deber, en ejercer control social que como ciudadano me confieren los artículos 60 al 65 de la Ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a usted, para presentar el siguiente derecho de petición de interés general, con fundamento en los siguientes hechos:

HECHOS QUE MOTIVAN LA SOLICITUD:

1. La telefonía móvil constituye un servicio público esencial, cuya prestación debe garantizar condiciones mínimas de continuidad, calidad y eficiencia, especialmente en municipios donde la población depende de este servicio para actividades económicas, educativas, institucionales y de acceso a derechos fundamentales.
2. En el municipio de Mahates (Bolívar), la comunidad ha manifestado de forma reiterada fallas en la prestación del servicio de telefonía móvil, tales como:
 - *Caídas frecuentes de la señal.*
 - *Interrupciones prolongadas del servicio.*
 - *Deficiente calidad en llamadas y servicios de datos.*
3. En desarrollo de su objeto social, la Veeduría Ciudadana LOS OJOS DE BOLÍVAR adelanta labores de **control social, seguimiento y visibilización**

ciudadana sobre la prestación de servicios públicos, con el fin de promover la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora efectiva del servicio a la comunidad.

4. Para ejercer un control ciudadano informado y responsable, resulta indispensable contar con información técnica general, verificable y actualizada sobre la infraestructura, el mantenimiento y la calidad del servicio prestado por ese operador en el municipio de Mahates.

PETICIONES CONCRETAS:

Con fundamento en lo anterior, solicito respetuosamente que se informe y se suministre de manera clara, completa y verificable lo siguiente:

1. **Infraestructura de cobertura**

Identificación y localización general de las estaciones base, antenas u otras infraestructuras que prestan cobertura al municipio de Mahates (Bolívar), indicando:

- Tecnologías utilizadas (2G, 3G, 4G, 5G u otras).
- Fecha de instalación y última actualización tecnológica.

2. **Mantenimiento y respaldo energético**

Información sobre el estado general de los sistemas de respaldo energético asociados a dicha infraestructura, indicando:

- Tipo de sistemas de respaldo (baterías, plantas u otros).
- Capacidad estimada de autonomía ante fallas del suministro eléctrico.
- Fecha del último mantenimiento realizado.

3. **Cronogramas de mantenimiento**

Indicar si ese operador cuenta con cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura que presta servicio en el municipio de Mahates y, en caso afirmativo:

- Remitir copia de dichos cronogramas o
- Informar el mecanismo mediante el cual la ciudadanía y las veedurías puedan conocer de manera oportuna las intervenciones programadas, en aras de la transparencia y el control social.

4. Informes de mantenimiento ejecutado

Remitir los reportes o informes generales de mantenimiento realizados durante los últimos doce (12) meses en la infraestructura que cubre el municipio de Mahates, indicando fecha, tipo de intervención y resultado general.

5. Registro de fallas del servicio

Relación de fallas, interrupciones o caídas del servicio reportadas en el municipio de Mahates (Bolívar) durante los últimos doce (12) meses, indicando:

- Fecha.
- Duración aproximada.
- Causa identificada, si existe.

6. Indicadores de calidad del servicio

Suministrar los indicadores de calidad del servicio (QoS) exigidos por la regulación vigente, correspondientes al municipio de Mahates, durante el último año.

7. Planes de mejora y contingencia

Informar si existen planes de mejora, inversión o contingencia previstos para fortalecer la estabilidad, continuidad y calidad del servicio de telefonía móvil en el municipio de Mahates (Bolívar).

FUNDAMENTO JURIDICO DE LA SOLICITUD:

-  **Constitución Política de Colombia, artículo 23:** Derecho fundamental de petición.
-  **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho de petición ante autoridades.
-  **Ley 1712 de 2014:** Derecho de acceso a la información pública.
-  **Ley 850 de 2003:** Reconoce y regula la participación ciudadana a través de las veedurías.
-  **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Promueve la transparencia en la gestión del gasto público.

NOTIFICACIONES:

Solicito que la información sea remitida **en formato digital (PDF, CSV o Excel)** a los siguientes correos electrónicos:

✉ losojosdebolivar@gmail.com
✉ info@losojosdebolivar.org

Agradecemos de antemano su atención a esta solicitud,

Cordialmente,



CRISTIAN ANTONIO GUERRERO FLOREZ
CC 73.50.7275
Dirección Ejecutiva