

GESTION PQR-SCORD

impreso por ALEX ALEJANDRO OVIEDO GONZALEZ (disponible@conexiondigital.co), 16/04/2025 - 15:32:33
(America/Bogota)

Estado	Cerrado con éxito	Antigüedad	0 m
Prioridad	3 normal	Creado	16/04/2025 - 15:32:08 (America/Bogota)
Cola	PQRS	Creado por	ALEX ALEJANDRO OVIEDO GONZALEZ
Bloquear	desbloqueado	Tiempo contabilizado	0
ID del cliente	01640392		
Propietario	AOVIEDO (ALEX ALEJANDRO OVIEDO GONZALEZ)		
Tipo	PQR		
Servicio	INTERNET		
Acuerdo de nivel de servicio	-		

Campos dinámicos del ticket

Quien reporta: TITULAR DE LA CUENTA
Tecnología: T2 FTTH GPON

Información del cliente

Nombre: ANGIE YADIRA
Apellido: MARIN AVILA
Nombre de usuario: 01640392
Correo: NOTIENE133354@GMAIL.COM
Teléfono: 3107908295 3124467734
Calle: CR 14 F# 136 22 CASA 2
Ciudad: BOGOTA
País: Colombia
Comentario: USME ZONA 12 USME PUEBLO
Cliente: MARIN AVILA ANGIE YADIRA

Artículo #1

De: "ANGIE YADIRA MARIN AVILA" <NOTIENE133354@GMAIL.COM>
Para: PQRS
Asunto: GESTION PQR-SCORD
Creado: 16/04/2025 - 15:32:08 (America/Bogota) por cliente

Se llevó a cabo la verificación del servicio, encontrando los niveles ópticos como las configuraciones y el aprovisionamiento de la cuenta se encuentran bajo parámetros.

Posteriormente, con el fin de dar cierre al caso, se estableció comunicación telefónica con la suscriptora para informarle sobre el procedimiento realizado e indagar sobre la falla reportada. Durante la llamada, la suscriptora manifestó haber experimentado intermitencia en el servicio durante los últimos días. Se evidenció una caída del servicio entre el 12 y 13 de abril.

Tras la verificación, se confirmó que la configuración y los niveles del equipo son óptimos. La suscriptora indicó que, desde entonces, no ha vuelto a presentar intermitencias y que el servicio se encuentra funcionando con normalidad.

Finalmente se da recomendación de comunicarse a la línea de atención 6017965110 o nuestro WhatsApp 3124788888 si presenta alguna duda, inquietud o falla en su servicio.