

**S.P.M 2182-18**

Manizales, junio 14 de 2018

Señores

**TELMEX COLOMBIA S.A - CLARO**

Jefe de Instalaciones y Diseños

Carrera 23 No 51-62

Ciudad

**Radicado:** RVA 10000-2410000 / GED 22445-18 junio 12 de 2018 / enviado a este despacho el 12 de junio del 2018.

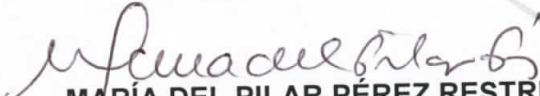
**Referencia:** Respuesta a solicitud N° de Cuenta 4747424

Cordial Saludo:

En atención al asunto de la referencia, acerca de la respuesta emitida por parte de la empresa de servicios públicos **Claro Colombia S.A**, mediante consecutivo N° **RVA 10000-2410000**; nos permitimos manifestarle lo siguiente:

Una vez revisada la información suministrada en el oficio de la referencia, se pudo observar que no hay direcciones, nombres, radicados o datos que nos puedan dar claridad acerca del asunto a tratar y teniendo en cuenta que este despacho ha enviado varias solicitudes a esta entidad, es necesario que nos suministren información más precisa para aplicar el oficio al caso en concreto.

Atentamente,

  
**MARÍA DEL PILAR PÉREZ RESTREPO**  
Secretaria de Despacho  
Secretaría de Planeación Municipal

  
**DIANA PATRICIA OSORIO HERNÁNDEZ**  
Profesional Universitario  
Secretaría de Planeación Municipal

**Anexo:** GED 22445-18 12/06/2018

Consecutivo No. RVA 10000- 2410000



Jueves 07 de Junio del 2018

FECHA: 12 JUN 2018  
HORA: 9:30 AM  
RECIBE: Gustavo

Señor(a)

MARIA DEL PILAR PEREZ RESTREPO  
CALLE 19 N°21- 44  
MANIZALES-CALDAS

**Asunto:** Respuesta a solicitud No.de Cuenta 4747424

SPM  
Ged: 22445

Respetado (a) Cliente:

En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias, el 16 de Mayo del 2018 nos permitimos informarle lo siguiente:

Telmex Colombia S. A. da respuesta al ticket No. 654861771 para su reclamación.

Usted es muy importante para nosotros motivo por el cual le informamos que revisado nuestro sistema de gestión evidenciamos que su solicitud fue remitida al área de infraestructura quienes evaluarán el predio con el fin de gestionar los documentos requeridos para la valoración de su solicitud, una vez se tengan dichos documentos, se procederá a realizar la evaluación de las obras, validación que determinará los trabajos, el costo de la obra y su viabilidad técnica, con el fin de confirmar la fecha en la cual se iniciarán las obras de adecuación, es de aclarar que dicho procedimiento técnico no cuenta con un tiempo estipulado de ejecución.

De acuerdo a lo anterior, su petición ha sido parcialmente procedente.

¿Tienes alguna duda? Descarga Mi Claro App desde tu tienda (App Store o Google Play) e ingresa con los mismos datos del Portal. Desde nuestra App podrás pagar tus facturas, gestionar tu Clave Wifi o chatear con un asesor. También puedes escribirnos por @ClaroTeAyuda en Twitter, Facebook/ clarocolombia . Medios electrónicos, correo electrónico solucioneshogar@claro. com. co, en nuestra pagina de Web www. claro. com. co o llamarnos al 01 800 3 200 200.

Agradecemos su comunicación por cuanto su información es importante para nosotros, dado que son los clientes quienes nos hacen trabajar día a día para mejorar nuestra calidad en el servicio.

Seguiremos trabajando en la excelencia de nuestros productos y servicios con las tarifas más competitivas del mercado.

Cordialmente,

*Viviana Jimenez Valencia*

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA  
Gerente de PQRs



\*654861771\*

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES