REPORTE DE TICKETS CONEXION TOTAL CAUCA MESES DE NOVIEMBRE 2021”

De acuerdo a lo establecido en los lineamientos técnicos del programa conexión total y al documento “pliego de condiciones” del proceso licitatorio DC-SED-LP 301-2021 cuyo objeto es: “**PRESTAR EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET A TRAVES DE CANALES DEDICADO A SEDES EDUCATIVAS OFICIALES EN LOS MUNICIPIOS NO CERTIFICADOS EN EDUCACION DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE CONEXIÓN TOTAL**.” Relacionamos la siguiente información para realizar el cobro de los servicios prestados en el desarrollo del proyecto.

Se implemento una mesa de ayuda a la cual se pueden reportar los PQRS de los docentes o personal administrativo de las sedes educativas.

Total de casos registrados: 10

La línea de atención es la 018000415214 la cual la atiende personal técnico y de ingeniería de la empresa Dobleclick Software e Ingenieria y se registra el desarrollo de los casos, a continuación se informa detalladamente cada uno de los casos recibidos en nuestra mesa de ayuda:

TICKET	ID	FECHA DE REGISTRO	MEDIO DE REPORTE	MOTIVO	MUNICIPIO	ESTADO	PRORIDAD	ATENDIDO POR	ASIGNADO A	VISITA	MENSAJES
1	50150	30/11/2021 11:11	Call Center	INTERMITENCIA EN EL SERVICIO	Buenos Aires-Cauca	Solucionado	Normal	SORANI BARCO	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	Se comunica el señor Javier Díaz con número de contacto 3106934087- indica que en la sede GABRIEL MANQRIQUE- principal maría auxiliadora Mpio de Buenos Aires.
2	149446	24/11/2021 16:35	Call Center	SIN SERVICIO	Popayán-Cauca	Solucionado	Alta	JUAN PABON	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	La I.E Nuestra Señora de las Mercedes, reporta fallas en el servicio de internet contacto 310 4555480 // Nelly Yolanda Fandiño, recién le instalaron
3	149074	22/11/2021 9:00	Call Center	CLAVE WIFI	Sotara-Cauca	Solucionado	Alta	ANDREA MONTILLA	CABRERA CIFU	NO	usuario que manifiesta que no puede ingresar con las claves que le dejaron 3137214681

									ENTES FABIAN		Amparo - Se establece comunicación al contacto suministrado, pero es incorrecto. - Se cierra el incidente.
4	148637	18/11/2021 9:35	Call Center	CLAVE WIFI	La Sierra-Cauca	Solucionado	Alta	JUAN CANDO	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	Desde que colocaron el internet no coge el internet vía wifi 3136164015 nit 891580016- Se establece comunicación con la gestora de la sede donde informa que solo en los computadores no dispone del servicio a través de la red WiF, pero si sobre los demás dispositivos conectados a esta red. Se realiza cambio de nombre y contraseña sobre la red y se le informa que debe verificar los computadores para poder descartar. Francisco José de Caldas 10.10.252.125
5	148335	16/11/2021 9:38	Call Center	SIN SERVICIO	Totoro-Cauca	Solucionado	Normal	BRAYAN GALVEZ	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	Gonzalo, 3216260957 - Sin servicio. - Tx 10.5.0.8 - IP 10.10.253.37 - Se establece comunicación con el gestor, donde se revisan las conexiones en sitio y e servicio se reestablece. Se establece comunicación con el cliente donde se le informa sobre los cambios realizados en el punto y confirma servicio operativo.
6	148061	12/11/2021 8:12	Call Center	SIN SERVICIO	Popayán-Cauca	Solucionado	Alta	LUIS TORRES	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	El usuario refiere que realizaron la instalaciòn el 14 de octubre y hace 5 dias no cuenta con el servicio de internet lo solicita por motivo que es un colegio, no se acuerda cual de los dos servicios al que esta vinculado es, contacto:3216260957-3148921755 creado por: karolina sotelo - Tx 10.5.0.8 - Se establece comunicación con el gestor Gonzalo donde informa que no se encuentra en sede. Pide

											ser llamado el día martes a las 08:00 a.m. TOTORO CENTRO DOCENTE RURAL MIXTA BUENAVISTA.
7	147963	11/11/2021 11:53	Call Center	SIN SERVICIO	Piendamo-Cauca	Solucionado	Normal	BRAYAN GALVEZ	Bolaños Rengifo Dylan Santiago	SI	Claudia, 3013498688 - Sin servicio. MATAREDONDA-Tx 10.5.254.23 - IP 10.10.252.175 - Observa servicio conectado con muy malos parámetros para prestar el mismo. Se pasa el reporte al área de infraestructura.-Se pasa a visita infraestructura realizo cambios en TX y queda servicio por fuera por malos parámetros. infraestructura autoriza visita.-
8	146013	25/10/2021 7:49	Call Center	SIN SERVICIO	Popayán-Cauca	Solucionado	Normal	BRAYAN GALVEZ	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	Viviana Lopez, 3166786037 - Sin servicio. - Tx 10.11.0.106 - IP 10.11.0.139 - IP 138.0.90.177 - Tx con latencia alta y pérdida de ping. - Se asocia al masivo. - Masivo aún presente. Sin acceso a la Tx y la IP del cliente no responde. Se pasa la información al área correspondiente. 3208166482-
9	149708	26/11/2021 15:37	Call Center	SIN SERVICIO	Caldono-Cauca	En Proceso	Normal	FABIAN CABRERA	Bolaños Rengifo Dylan Santiago	SI	CENTRO_DOCENTE_URBANO_MIXTO_MADRE_LAURA - Caldono Personal técnico manifiesta al docente que no se cuenta con equipo repetidor para la zona.
10	149447	24/11/2021 16:37	Call Center	SIN SERVICIO	Sotara-Cauca	En Proceso	Alta	DANIELA MUñOZ	CABRERA CIFUENTES FABIAN	NO	sin servicio el usuario manifiesta que quedo con internet 5 días y luego quedo sin servicio lleva 8 días sin servicio institución educativa piedra d león sotara-3113451003-Se identifica afectación en nodo que

											conecta la sede RX 10.11.0.132-Tx por fuera.- Se asocia a falla masiva, TX por fuera desde el 21-11-2021.

Con el fin de informar al personal de las sedes educativas sobre las lienas de atención, el personal de soporte técnico de la mesa de ayuda del proyecto establecio comunicación telefónica con algunas de las sedes educativas para informar los medios que pueden ser usados para registro de PQRS y atención técnica.

Durante el periodo de noviembre de 2021 se realizaron llamadas a las siguientes sedes educativas mediante comunicación telefónica

Total de llamadas realizadas por la mesa de ayuda: 95

NOMBRE SEDE EDUCATIVA	CONTACTO RECEPCIÓN			FECHA Y HORA DE LLAMADA	
	NOMBRE	CELULAR	CARGO	FECHA	HORA
INSTITUCION EDUCATIVA AGRICOLA ALEJANDRO GOMEZ	HERMES ANTONIO ERAZO	3228930143	RECTOR	22/11/2021	8:50
INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA AGROPECUARIA NUESTRA SENORA DE LOS REMEDIOS	IRNE ARIEL SAMBONI	3218458349	DOCENTE	23/11/2021	13:29
I.E. SANTA CATALINA DE LABOURE	JUAN ERNESTO PERDOMO	3168438206	DOCENTE	19/11/2021	13:2
CENTRO EDUCATIVO MUNCHIQUE	JOSE YIMER CHOCO	3216485163	DOCENTE	19/11/2021	11:57
I.E. TIMBA (SEDE PRIMARIA)	CONSUELO LARRAHONDO	3146784374	RECTORA	24/11/2021	12:18
INSTITUCION EDUCATIVA NUEVA VISION DE HONDURAS	JOSE NEFER MURILLO	3217813874	RECTOR	22/11/2021	13:12
I.E. TIMBA (SEDE PRINCIPAL)	CONSUELO LARRAHONDO	3146784374	RECTORA	26/11/2021	11:9
I.E. CARMEN DE QUINTANA TRAVESURAS	LEONOR VALDES CASTILLO	3137480583	RECTORA	23/11/2021	11:13
I.E. CARMEN DE QUINTANA (ESCUELA DE NIÑAS)	LEONOR VALDES CASTILLO	3137480583	RECTORA	22/11/2021	8:43

I.E. CARMEN DE QUINTANA (ESCUELA DE VARONES)	LEONOR VALDES CASTILLO	3137480583	RECTORA	24/11/2021	8:18
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA VIUDA	ALMA FRANCO	3104185898	DOCENTE	25/11/2021	13:18
I.E. LA MESETA (SEDE PRINCIPAL)	ORLANDO HIDALGO PAREDES	3243385414	RECTOR	22/11/2021	12:59
I.E. CARMEN DE QUINTANA	LUISA ALEJANDRA PAZ	3137221561	INGENIERA	24/11/2021	9:46
C.E. EL PITAL	WILSON ANDRES BALANTA	3117461594	RECTOR	18/11/2021	13:57
I.E. EL ROSARIO ANTES (C.E. EL ROSARIO)	CIRIA CHILITO	3154168708	DOCENTE	23/11/2021	9:53
INSTITUCION EDUCATIVA EMPRESARIAL CERRO ALTO (ANTES I E COMERCIAL CERRO ALTO)	WILLIAM OTERO	3165428034	RECTOR	22/11/2021	9:12
INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA LA PALOMERA (SEDE PRINCIPAL)	CARMEN ROSA GUAZAQUILLO	3226748118	RECTORA	18/11/2021	8:28
I.E. TEC AGROPECUARIA LA HUELLA (C.E.R.M LA HUELLA)	EDGAR IVAN VELASCO	3192853837	DOCENTE	24/11/2021	9:56
I.E. ESCIPION JARAMILLO (SEDE PRINCIPAL)	MARTHA MUÑOZ	3207958081	DOCENTE	26/11/2021	9:36
INSTITUCION EDUCATIVA INCODELCA (LA COLOMBIANA)	MERLY VASUEZ AGUDELO	3113750423	DOCENTE	22/11/2021	13:8
I.E. NUCLEO TÉCNICO AGROPECUARIO(NUCLEO TECNICO)	ALDEUN GUEVARA	3116154078	RECTOR	23/11/2021	11:16
C.E. EL ZARZAL	LEIDY ZUÑIGA	3147544236	TECNICO ADMIN	25/11/2021	12:40
I.E. FUNDACION PARA LA EDUCACION AGROPECUARIA JOSE MARIA OBANDO	JESUS ANTONIO LUJO	3017551931	RECTOR	22/11/2021	11:31
INST EDUC TORIBIO PAZ MONCAYO ANTONIA SANTOS	JESUS MONTILLA	3114319889	RECTOR	18/11/2021	8:39
INST EDUC TORIBIO PAZ MONCAYO	JESUS MONTILA	3114319889	RECTOR	25/11/2021	12:11
I.E. JORGE ELIÉCER GAITÁN (CAMILO TORRES)	CARMEN LIDIA MERA	3122582432	AUXILIAR	22/11/2021	11:35
I.E. LA CABAÑA (SEDE PRINCIPAL)	WILLIAM FENORLO G	3185897088	DOCENTE	24/11/2021	8:27
INSTITUCION EDUCATIVA INZA	EVA ELIANA CORTES	3113527805	RECTORA	26/11/2021	11:19
INSTITUCION EDUCATIVA SANTA ROSA (COLEGIO TÉCNICO AGROINDUSTRIAL ÁNGEL MARÍA LIZ)	CARLOS SAENZ	3218467873	DINAMIZADOR	22/11/2021	12:7
INSTITUCION EDUCATIVA INZA	EVA ELIANA CORTES	3113527805	RECTORA	25/11/2021	8:46

INST EDUC CHIMICUETO (CENTRO DOCENTE RURAL MIXTO CHIMICUETO)	FERNEY TROCHEZ CAMPO	3206718431	RECTOR	23/11/2021	9:41
INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO JOSE DE CALDAS	JOSE ARMANDO VARGAS	3128349261	RECTOR	22/11/2021	12:13
INSTITUCION EDUCATIVA NUEVA GENERACION	ROBINSON RODRIGUEZ	3127759724	DOCENTE	26/11/2021	12:49
INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO JOSE DE CALDAS	JOSE ARMANDO VARGAS	3128349261	RECTOR	22/11/2021	13:17
INSTITUCION EDUCATIVA AGROPECUARIA SANTA RITA	JULIAN ANDRES SANCHEZ	3127102265	RECTORA	24/11/2021	10:59
INSTITUCION EDUCATIVA LOS UVOS	RUBEN DARIO COSME	3168347722	DOCENTE	22/11/2021	11:15
I.E.A. ARBOLEDA	ROLDAN ROSERO SANCHEZ	3105016222	RECTOR	19/11/2021	11:6
I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (SIMON BOLIVAR)	AMADOR OJEDA RIVERA	3216060019	DOCENTE	22/11/2021	8:48
I.E. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (JARIN INFANTIL SEMILLITAS)	AURA YESICA BUESAQUILLO	3155602971	DOCENTE	25/11/2021	11:55
INSTITUCION EDUCATIVA LEOPOLDO PIZARRO GONZALEZ(LA POLA #2)	JAIRO RAMOS VELASCO	3182064207	TECNICO	18/11/2021	13:24
INSTITUCION EDUCATIVA LEOPOLDO PIZARRO GONZALEZ(SEDE PRINCIPAL)	JAIRO RAMOS VELASCO	3182064207	TECNICO	22/11/2021	8:49
INSTITUCION EDUCATIVA EL ROSARIO(ROSARIO MIRANDA SEDE PRINCIPAL)	CARMEN ALEXANDRA REYES	3227384322	RECTORA	23/11/2021	10:17
INSTITUCION EDUCATIVA EL MANGO	DAVID LEON	3165680996	RECTOR	26/11/2021	13:25
INSTITUCION EDUCATIVA AGROPECUARIA HERMES MARTINEZ	MARIO HERNAN DIAGO	3044387343	RECTOR	24/11/2021	9:13
I.E.DPTAL INDG MISAK MISAK ALA KUSREINUK MINGA EDUCATIVA INTERCULTURAL KURAK CHAK	OSCAR EDUARDO TORREZ	3215511212	DOCENTE	19/11/2021	10:40
INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO ANTONIO RADA (INTEGRADA)	ELCY FABIOLA CARVAJAL	3147526627	DOCENTE	26/11/2021	10:50
I.E. ALMIRANTE PADILLA(JOSE HILARIO LOPEZ)	MILTON TORRES	3167168121	DOCENTE	23/11/2021	12:44
I.E. SABAS BELTRAN (RIOCHIQUITO)	CLAUDIA PATRICIA LOZADA	3212521279	RECTORA	24/11/2021	9:54
I.E. SIMON BOLIVAR (INMACULADA CONCEPCIÓN)	RAFAEL RAMIREZ PEREZ	3167482175	RECTOR	22/11/2021	13:47
I.E. SIMON BOLIVAR (SEDE PRINCIPAL)	RAFAEL RAMIREZ PEREZ	3167482175	RECTOR	18/11/2021	11:44

I.E. DE DESARROLLO RURAL EL ESTRECHO(EL ESTRECHO)	ROSA LILIANA DIAZ	3152868229	RECTORA	25/11/2021	8:44
I.E. DE DESARROLLO RURAL EL ESTRECHO(SEDE PRINCIPAL)	ROSA CELINA DIAZ	3152868229	RECTORA	23/11/2021	10:3
I.E. CAPITÁN BERMÚDEZ(SEDE PRINCIPAL)	MARCELIANO ARU	3148193131	COORDINADOR	18/11/2021	11:36
I.E.A. CAMILO TORRES	NELCY GUERRA SANCHEZ	3146604353	RECTORA	26/11/2021	12:29
I.E. SIMON BOLIVAR (MI CASITA)	RAFAEL RAMIREZ PEREZ	3167482175	RECTOR	23/11/2021	10:8
INSTITUCION EDUCATIVA MADRE DE DIOS (SEDE PRINCIPAL)	ELBER JAVIER IDROBO	3207702302	AUXILIAR ADMIN	24/11/2021	12:31
I.E. GUILLERMO LEON VALENCIA (NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO)	AURA ELENA PAZ PRIETO	3117469874	AUXILIAR ADMIN	19/11/2021	10:36
I.E. FIDELINA ECHEVERRY (LAS DOS AGUAS)	LUZ BALANTA	3136451937	COORDINADORA	18/11/2021	10:2
I.E. ANA SILENA ARROYAVE(SEDE PRINCIPAL)	WILSON HURTADO OBREGON	3174479733	RECTOR	18/11/2021	8:44
I.E. SAN PEDRO CLAVER(SEDE PRINCIPAL)	MABEL VICTORIA GONZALEZ	3128349204	DOCENTE	24/11/2021	10:27
I.E. SAGRADO CORAZON(SEDE PRINCIPAL)	MYRIAM GIRALDO GUZMAN	3182406296	RECTORA	26/11/2021	10:43
INSTITUCION EDUCATIVA SANTA TERESITA (SEDE VARONES)	HELMER RODRIGO DIAZ	3222212822	RECTOR	23/11/2021	13:47
INSTITUCION EDUCATIVA AGROPECUARIO DE PARRAGA	DORA ALICIA ZAPATA	3105033386	RECTORA	25/11/2021	9:44
INSTITUCION EDUCATIVA SANTA TERESITA (SEDE PRINCIPAL)	LEONARDO GOMEZ	3127221150	DOCENTE	25/11/2021	10:22
I.E.A. SAN SEBASTIAN	NANCY FERNANDA GARCES	3137208836	RECTORA	24/11/2021	8:21
I.E.A. SAN SEBASTIAN (SAN SEBASTIAN)	NANCY FERNANDA GARCES	3137208836	RECTORA	19/11/2021	11:3
I.E.A. JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ (SANTA ROSA)	LEONARDO BAMBAGUE	3147426742	RECTOR	18/11/2021	13:50
I.E.A. JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ (SEDE PRINCIPAL)	LEONARDO BAMBAGUE	3147926742	RECTOR	26/11/2021	9:29
INSTITUCION EDUCATIVA AGROPECUARIA LAS AVES (CENTRO DOCENTE RURAL MIXTO VILACHI)	OMAR ARLEY MENZA	3162698925	DOCENTE	18/11/2021	11:55
INST EDUC KLIICHAW SEK (NUEVA GENERACION NASA SEK)	GILBERTO MESTIZO	3226443062	DOCENTE	23/11/2021	10:25
I. E. BAJO SAN FRANCISCO (SEDE PRINCIPAL)	HECTOR YESID FLOREZ	3113664973	DOCENTE	26/11/2021	11:3
INSTITUCION EDUCATIVA ANA JOSEFA MORALES DUQUE (POLICARPA SALVARRIETA)	LUIS ENRIQUE BEDOYA	3137212238	DOCENTE	19/11/2021	8:44

I.E. TECNICO AMBIENTAL FERNANDEZ GUERRA (NARIÑO UNIDO)	FLOR EIDA YULE	3128620717	DOCENTE	24/11/2021	12:14
I.E. JOSE MARIA CORDOBA (MONDOMO SANTA TERESITA)	CLAUDIA CELINA FERNANDEZ	3146857982	DOCENTE	25/11/2021	8:27
INSTITUCION EDUCATIVA AGROPECUARIA LAS AVES (CENTRO DOCENTE RURAL MIXTO NASA KIWE TCK KSHAW)	HERNAN RIVERA CASSO	3226166302	COORDINADOR	25/11/2021	11:17
INST EDUC AGROP SA T WE SX YAT (COLEGIO AGRICOLA LA AURORA)	CESAR AUGUSTO VALENCIA	3223084440	DOCENTE	18/11/2021	13:10
INSTITUCION EDUCATIVA ANA JOSEFA MORALES DUQUE (LA MILAGROSA)	ISABEL SUAREZ	3145160250	ENCARGADA	24/11/2021	10:18
INSTITUCION EDUCATIVA INSTITUTO TECNICO DE SANTANDER DE QUILICHAO (FRANCISCO DE PAULA SANTANDER)	LUZ DARI LEON	3206891224	DOCENTE	26/11/2021	12:26
INSTITUCION EDUCATIVA INSTITUTO TECNICO DE SANTANDER DE QUILICHAO(RAFAEL TELLO)	FABRICIO VALENCIA	3104995150	DOCENTE	19/11/2021	10:5
I.E. FRANCISCO JOSE DE CALDAS	GLORIA INES LONDOÑO	3117489249	SECRETARIA	26/11/2021	8:20
I.E. TECNICO AMBIENTAL FERNANDEZ GUERRA (SEDE PRINCIPAL)	MARIA MOSTACILLA	3008853857	RECTORA	23/11/2021	10:2
I.E.T.A. FRANCISCO JOSE DE CALDAS	BELLY ANGELICA FERNANDEZ	3137709213	PASANTE	25/11/2021	9:49
I.E. PUEBLOQUEMADO	EDUAR HORMIGA	3148475819	RECTOR	18/11/2021	8:53
I.E. SANTA ROSA DE LIMA	RUBEN CARABALI	3157660910	COORDINADOR	24/11/2021	8:38
I.E. PROMOCION SOCIAL (ESCUELA MIXTA BELEN)	SEGUNDO MUÑOZ	3104092570	DOCENTE	26/11/2021	12:4
I.E. PROMOCION SOCIAL (SEDE PRINCIPAL)	EMERITA ZUÑIGA ORDOÑEZ	3122789313	RECTORA	18/11/2021	9:27
I.E. AGROP CINCO DIAS	DERLY BEY LOPEZ	3146189610	RECTOR	25/11/2021	13:56
I.E. CARLOS ALBAN (SEDE PRINCIPAL)	JAIME OMAR MOSQUERA	3108462300	RECTOR	26/11/2021	8:19
INST EDUC CONC ESC GUILLERMO VALENCIA (ANTES SEDE INST EDUC CARLOS ALBAN)	AURA DIANA VALDES	3183625165	RECTORA	23/11/2021	10:5
I.E. TORIBIO (SEDE PRINCIPAL)	ROSBITA GOMEZ RENGIFO	3166966125	RECTORA	24/11/2021	13:50
C.E. FLORENCIA	RUBY AMPARO MOLANO	3164194239	DIRECTORA RURAL	18/11/2021	10:5

DOBLECLICK
SOFTWARE E INGENIERÍA S.A.S.
WWW.FACEBOOK.COM/DOBLECLICK SOFTWARE INGENIERIA
WWW.YOUTUBE.COM/DOBLECLICK SOFTWAR INGENIERIA
CALLE 2N # 10 – 33 B/ MODELO / POPAYÁN CAUCA
LÍNEA DE ATENCIÓN – 018000423698
WWW.DOBLECLICK.NET.CO
CONOCE MÁS DE DOBLECLICK CON TU SMARTPHONE, ESCANEA EL CÓDIGO QR

CENTRO EDUCATIVO BUENAVISTA	GONZALO BENAVIDES	3216260957	DOCENTE	26/11/2021	11:43
INST EDUC JEBALA	SAUL CAMAYO	3137971692	DIRECTOR	23/11/2021	12:26
INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO JOSE DE CALDAS (LA INMACULADA)	VICTOR MUELAS	3216442569	RECTOR	19/11/2021	12:1
INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO JOSE DE CALDAS	VICTOR MUELAS	3216442569	RECTOR	25/11/2021	13:26

Quedamos atentos.



CARLOS EDUARDO TOBAR
Gerente del contrato 2646 -2021
Dobleclick Software e ingeniería