

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE,  
EN LA EMPRESA GENIONET TELECOMUNICACIONES S.A.S.



AUTOR

FREYZER BERNAL CASTRILLÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CAJICA, CUNDINAMARCA  
2018

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE,  
EN LA EMPRESA GENIONET TELECOMUNICACIONES S.A.S.



AUTOR

FREYZER BERNAL CASTRILLÓN

Trabajo de Grado, requisito parcial para optar al título de Ingeniero Industrial

DIRECTOR:

JOSÉ ISRAEL HUERTAS ZAMUDIO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CAJICA, CUNDINAMARCA

2018

## Tabla de Contenido

RESUMEN .....	8
1. INTRODUCCIÓN .....	9
2. CONTEXTO DE LA EMPRESA GENIONET .....	11
3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
3.1. Planteamiento del problema .....	15
3.1.1 Síntomas .....	15
3.1.2 Causas .....	17
3.1.3 Pronóstico .....	19
3.1.4 Formulación del problema .....	19
4. OBJETIVOS .....	20
5. JUSTIFICACIÓN .....	20
6. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
6.1. Marco teórico .....	22
6.1.1. Servicio al cliente. ....	22
6.1.2. Tipos de procesos .....	23
6.1.3. Diagrama de tortuga.....	25
6.1.4. Interrelación de procesos .....	27
6.1.5. Mapa de procesos .....	28
6.2. Marco conceptual .....	31
6.3. Marco legal .....	33
7. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	33
8. METODOLOGÍA.....	43

9. PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE, RESPUESTA OPORTUNA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. ....	44
9.1. Cronograma de trabajo. ....	46
9.2. Actividades del plan de mejora. ....	47
9.3. Proceso de respuesta de peticiones, quejas y reclamos. ....	48
9.4. Indicadores de medición. ....	50
9.5. Plan de capacitación e incentivos. ....	51
9.6. Plan de implementación. ....	54
9.7. Presupuesto de inversión e implementación. ....	56
CONCLUSIONES. ....	57
RECOMENDACIONES. ....	59
BIBLIOGRAFÍA. ....	60
ANEXOS. ....	64

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de peticiones quejas y reclamos.....	15
Tabla 2. Principales peticiones quejas y reclamos.....	16
Tabla 3 comparativa de tiempos de respuesta.....	17
Tabla 4 Tiempos de respuesta.....	18
Tabla 5. Matriz de selección de problema.....	34
Tabla 6. Necesidades de mejora.....	36
Tabla 7. Porcentaje acumulado.....	37
Tabla 8. Alternativa (A) Plan de mejora.....	38
Tabla 9. Alternativa (B) Caracterización del proceso .....	39
Tabla 10 Alternativa (C) Capacitación de atención al usuario. ....	41
Tabla 11. Viabilidad de las soluciones. ....	42
Tabla 12. Valoración de las alternativas.....	43
Tabla 13. Cronograma de trabajo .....	46
Tabla 14. Indicadores de servicio al cliente .....	51
Tabla 15. Plan de capacitación.....	52
Tabla 16. Presupuesto de inversión .....	56

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama.....	14
Figura 2. Las principales PQR. ....	16
Figura 3. Tiempo de respuesta.....	18
Figura 4. Diagrama de tortuga.....	26
Figura 5. Mapa de procesos.....	30
Figura 6. Diagrama Ishikawa.....	35
Figura 7. Diagrama de Pareto.....	37
Figura 8. Plan de mejora.....	46
Figura 9. Diagrama de flujo.....	48
Figura 10, Estructura del área de servicio al cliente.....	50
Figura 11. Costos plan de beneficios.....	54

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de reunión. ....	64
Anexo 2. Tabla comparativa. ....	66
Anexo 3. Base de datos. ....	67

## RESUMEN

Se presenta una propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S.

En este trabajo, con apoyo en la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas, ABP.

En la primera etapa aparece el diagnóstico de la situación de la organización en el área de servicio al cliente. En la segunda etapa se plantea un plan de mejora con base en las estrategias para dar respuesta oportuna a los PQR, peticiones, quejas y reclamos. Y en la etapa final se avanza en la propuesta de implementación del plan de mejora, se organizan actividades de sensibilización y formación en las cuales se motiva al personal sobre la importancia de la mejorar la calidad del servicio, se desarrollan herramientas de ingeniería que soportan los procedimientos que diseña la organización para orientar sus operaciones.

La propuesta del plan de mejora permitirá conocer cuáles son los procesos críticos y además cómo generar mayor satisfacción en el proceso de servicio al cliente en el (SGC) sistema de gestión de calidad de la organización.

Palabras clave: Servicio al cliente, gestión de calidad, procesos, caracterización, Aprendizaje Basado en Problemas.



## 1. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta plantea el mejoramiento del área de servicio al cliente en la empresa Genionet. En las empresas es muy importante conocer cuáles son los procesos críticos que están afectando su normal funcionamiento, de acuerdo con su complejidad y estandarización de procesos, buscando ventajas competitivas en el desarrollo de sus procesos enfocados en el marco de la calidad del servicio al cliente.

Genionet Telecomunicaciones es una empresa del departamento del Huila con seis (6) años laborando en el campo de las telecomunicaciones; se especializa en la venta del servicio de Internet e instalaciones de redes Internet. La organización fue creada por iniciativa de la familia del gerente, prestando un servicio de internet banda ancha para el hogar y las empresas, buscando una proyección a nivel regional.

Con base en los datos disponibles, para los años 2017 y 2018, en la empresa Genionet se observa que los niveles de satisfacción del servicio al cliente han desmejorado de manera significativa. Por ejemplo, en el año 2017 se registraron 1108 quejas y en el transcurso del año 2018 van registradas 1228 quejas teniendo un aumento del 10,83%.

Al conocer cada uno de los procesos críticos se identifican las posibilidades de hacerlos más eficientes, que permitan y faciliten el despliegue de los objetivos empresariales, se pueda proponer las soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades del área.

Para desarrollar la propuesta se presenta inicialmente el planteamiento del problema, para enfocar sobre la necesidad de fortalecer el proceso de servicio al cliente. En segundo lugar, se plantea un objetivo general que apunta a la mejora de la calidad del proceso de servicio al cliente y se determinan los objetivos específicos necesarios para cumplir su logro, luego se precisa una justificación

acompañada de un marco referencial que incluye los tipos de procesos y sus interrelaciones; además, se precisan los marcos conceptual y legal. En cuarto término, se plantean los elementos básicos de la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas, se precisan las etapas del plan de mejora, el plan de acción junto con el presupuesto de implementación. En quinto lugar, se adelantan las conclusiones y recomendaciones. Se complementa el documento con la inclusión de dos anexos: el primero contiene el acta de reunión donde se recogió las principales causas del mal servicio al cliente , el segundo anexo contiene los porcentajes de las peticiones, quejas y reclamos; el tercero, presenta la información de la base de datos de la empresa, correspondiente al año 2017 y lo transcurrido hasta el mes de agosto de 2018.

## 2. CONTEXTO DE LA EMPRESA GENIONET

Con el propósito de ilustrar sobre el contexto de la empresa se presentan los datos generales, acompañados de una breve reseña histórica de la empresa, los procesos de iteración, el objeto social de la empresa, la misión y visión y el organigrama.

### **Datos generales**

Razón social: Genionet Telecomunicaciones SAS

NIT: 900476610-0

Sector económico: Servicios

Subsector: Telecomunicaciones

Número de empleados: 22

Dirección: Calle 9 n 5 40

Ciudad: Acevedo, Huila

Teléfono: 0388317140

Sitio web: [www.genionet.com](http://www.genionet.com)

Correo electrónico: [geniocrack@gmail.com](mailto:geniocrack@gmail.com)

### **Breve reseña histórica de la empresa:**

Genionet Telecomunicaciones S.A.S. es una empresa huilense, creada en el año 2012, en el municipio de Acevedo Huila, se ha consolidado como proveedor integral líder a nivel municipal y regional, gracias a los pilares de su filosofía corporativa:

“Diseñamos soluciones para usted, somos su especialista en telecomunicaciones y tecnologías de la información - TIC. Le asesoramos en la planeación y ejecución de proyectos de ingeniería; en la elaboración de anteproyectos, diseños, estudios de factibilidad, interventorías, asesorías, consultorías, elaboración e implementación de sistemas de información.

Cubrimos el 100% de la población urbana y el 80% de la población rural del municipio de Acevedo y nuestra visión es poder llegar a toda Colombia.”

### **Procesos de iteración:**

- Planeación del proceso de Atención al Ciudadano.
- Definición protocolos de atención al ciudadano.
- Atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Seguimiento al proceso de Atención al cliente.
- Seguimiento a los sistemas de información demás medios de interés del cliente.
- Generación mejoras al proceso.

### **Logo:**



### **Objeto social:**

- La consultoría e ingeniería tecnológica en telecomunicaciones, en informática y en sistemas de la información y el asesoramiento,

comercialización, implementación y mantenimiento de proyectos en las materias anteriormente indicadas.

- El asesoramiento, comercialización, instalación, desarrollo y mantenimiento de soluciones para redes de telecomunicaciones en las tecnologías PLC, Wi-Max, coaxial e IP. Asimismo, el ofrecimiento de soluciones tales como acceso a Internet de alta velocidad, seguridad, gestión y mantenimiento de redes.

### **Visión**

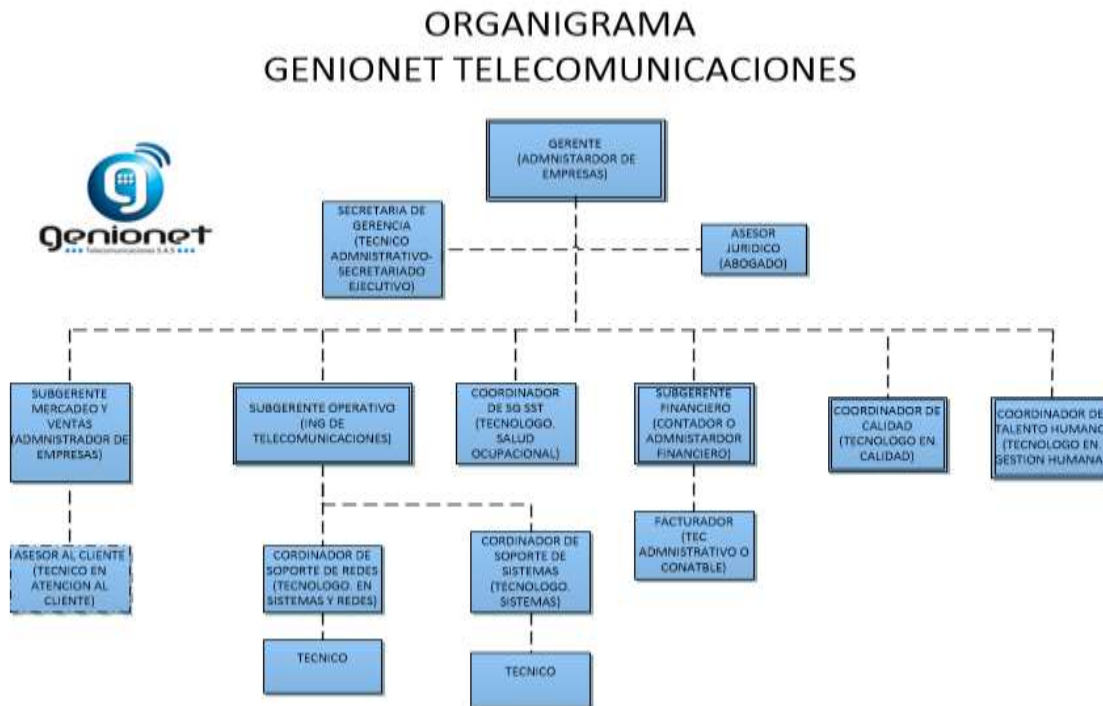
Nuestra empresa será líder en innovación y tecnología en nuestra región, teniendo cobertura del 100% de nuestro municipio y expandiéndonos a nuevos horizontes, siendo competitivos y brindando la mejor opción para suplir las necesidades de nuestros clientes

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes brindando soluciones tecnológicas a todos los sectores de nuestra región, innovando y brindando a nuestros clientes herramientas tecnológicas apropiadas a sus necesidades, cumpliendo con los estándares de calidad, nos destacamos por ser líderes en la región brindando un servicio con calidad y seguridad. Aportando al desarrollo de nuestra sociedad.

## Estructura Organizacional

La organización Genionet Telecomunicaciones S.A.S, tiene establecido dentro de su SGC, un organigrama de forma vertical representado de la siguiente manera:



VERSION 1.0- 2017

Figura 1. Organigrama Genionet Telecomunicaciones SAS, Fuente: Genionet.

### 3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Planteamiento del problema

La empresa Genionet Telecomunicaciones tiene implementado el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 del 2008. Actualmente la compañía está buscando la certificación de la norma ISO 9001, del 2015; adicionalmente, presenta dificultades en el área del servicio al cliente; por lo tanto, se ve la oportunidad de identificar las fallas y proponer mejoras del proceso de servicio al cliente teniendo como base los requisitos frente a la calidad de la atención y repuesta oportuna a sus requerimientos.

Se describe la situación actual del problema, en términos de los síntomas, las causas, el pronóstico y el control al pronóstico (Mendez, 2017, pág. 160)

##### 3.1.1 Síntomas

La empresa, en el primer semestre del 2018, presentó una caída en la calidad del servicio, expresado en un aumento en el número de quejas y reclamos, alcanzando un incremento del 10,83% con respecto al año anterior, tal como se muestra en la tabla 1, con base en los datos de los años 2017 y 2018. En el anexo 2, se incluye la información pertinente.

**Tabla 1.** *Número de peticiones quejas y reclamos*

AÑO	2017	2018*
PQR	1108	1228

Fuente: Genionet Telecomunicaciones.

Nota: \*Valor acumulado hasta el mes de Agosto de 2018

Entre las peticiones quejas y reclamos más frecuentes en el servicio de atención al cliente para el año 2018, se destaca la resolución del servicio de Internet con un 66%; luego, aparecen las dificultades de comunicación, con un 34 por ciento, como se pueden observar en la tabla 2 y en la figura 2:

Tabla 2. Principales peticiones quejas y reclamos

Principales peticiones quejas y reclamos	AÑO 2018	Porcentaje %
Resolución del servicio de internet.	805	66
Dificultades en la comunicación y contacto con la empresa, demoras en contestar correos, preguntas y llamadas.	423	34
<b>Total</b>	<b>1228</b>	<b>100</b>

Fuente: Genionet Telecomunicaciones.



Figura 2. Las principales peticiones, quejas y reclamos, PQR.

Fuente Elaboración propia.



### 3.1.2 Causas

Para establecer las causas del problema de servicio al cliente se tienen en cuenta los datos y la información primaria disponible en los archivos e indagación con los usuarios del servicio. Se destacan las siguientes causas:

El 66% de las peticiones se generan por la resolución del servicio de internet, son todas las peticiones, quejas o reclamos que el usuario del servicio solicita como soporte técnico, en segundo lugar tenemos el 34% de las quejas causadas por las dificultades para la comunicación, ya sea por teléfono o por correo.

Los tiempos de respuesta asignados por la empresa, tal como lo muestra la Tabla 3, son los siguientes:

- Resolución del servicio de internet, 2 días.
- Comunicación y contacto con la empresa, un día.

Por contraste, los días promedio de respuesta, son mayores que los asignados.

Tabla 3 *Comparativa de tiempos de respuesta*

<b>PRINCIPALES PETICIONES</b>	<b>Días establecidos por la empresa</b>	<b>Días promedio de respuesta</b>
<b>Resolución del servicio de internet.</b>	2	>3
<b>Comunicación y contacto con la empresa.</b>	1	2

Fuente: el autor, con base en la información disponible en la empresa

En la Tabla 4 se pueden ver los tiempos de respuesta para PQR resolución en el servicio de internet, para el año 2018.

Tabla 4. *Tiempo de respuesta. Año 2018*

TIEMPO DE RESPUESTA (días)	N° de PQR	%
Menor a un día	391	49
Igual a dos días	138	17
Mayor a dos días	276	34
TOTAL	805	100

Fuente: el autor, con base en la información disponible en la empresa

En la figura 3, se puede apreciar cómo están determinados los porcentajes de los tiempos de respuesta en días.



Figura 3. Tiempo de respuesta,

Fuente: El autor, con base en la información disponible en la empresa

### **3.1.3 Pronóstico**

De persistir las causas planteadas, la probabilidad que tenga la empresa Genionet para aprovechar las oportunidades del entorno se verán reducidas; tampoco tendrá una oportunidad de mejora de los procesos.

Como control al pronóstico, al efectuar el análisis de los tiempos de repuesta para cada una de las actividades se observa que existe un 34% de respuesta con más de 2 días de incumplimiento en dar las soluciones solicitadas. Por tal razón se ve la necesidad de fortalecer el área de atención al cliente de la empresa Genionet.

Estas acciones permitirán mejorar la calidad del servicio y del proceso del servicio al cliente, dando a la oportunidad de mejora continua y establecer los estándares de calidad frente al servicio prestado:

- Calidad de los insumos y productos.
- Calidad de los procesos.
- Calidad del servicio.

Con estos estándares se puede medir la calidad del proceso, permitiendo realizar el control en cada paso del producto o servicio a medida que se procese y que cada persona esté ejerciendo adecuadamente sus funciones y cumplir con la calidad del servicio prestado, logrando realizar las mediciones para que este cumpla con las características solicitadas por el cliente (Aula mass, 2018)

### **3.1.4 Formulación del problema**

La situación anteriormente descrita lleva a formular la pregunta problematizadora: ¿Cómo mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Genionet Telecomunicaciones?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo general**

- Mejorar los tiempos de respuesta del servicio al cliente en la empresa Genionet Telecomunicaciones.

### **4.2. Objetivos específicos.**

- Identificar cuáles son las áreas críticas de atención al cliente, para generar posibles mejoras.
- Proponer alternativas de mejora para los procesos de servicio al cliente según los factores encontrados, para cumplir con las expectativas de servicio al cliente de la empresa.
- Elaborar un plan de mejoramiento y de implementación, para el área de servicio al cliente para cumplir con las necesidades del cliente.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

La justificación de la presente investigación se apoya en el uso de los referentes teóricos y aplicados para conocer y aplicar las estrategias y contribuir a la solución de la problemática planteada en la empresa Genionet. En seguida se detallan algunos referentes de justificación.

Desde la pertinencia de la disciplina de la ingeniería industrial, las problemáticas de las empresas de servicios son oportunidades para los ingenieros industriales donde se tiene la posibilidad de mejorar los procesos críticos, mediante herramientas de la calidad y de la ingeniería. En las empresas, sean de prestación de servicios o de elaboración de productos, todos los procesos deben ser documentados en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del cliente/usuario y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen. (Slideshare, 2016)

Con estos elementos en consideración vemos que si la organización “identifica los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar,”. (Tobon C. H., 2018), garantiza al usuario la oportunidad y la calidad del servicio que requiera y su continuo mejoramiento.

El enfoque de procesos implica la definición y gestión sistemática de cada uno de ellos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se pueden alcanzar utilizando el Ciclo de Mejora PHVA (planeación, ejecución, verificación, ajustes) con un enfoque global de pensamiento basado en los riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque en procesos en un sistema de gestión de la calidad permite avances en:

- ❖ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- ❖ La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- ❖ El logro de un desempeño del proceso eficaz;
- ❖ La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (González, 2016, pág. 1)

Desde el punto de la pertinencia social, constituye una oportunidad para contribuir al mejoramiento de la atención al cliente, haciendo posible el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa, a nivel de la región y del departamento del Huila.

## **6. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1. Marco teórico**

La sustentación de los aspectos teóricos de este trabajo se apoya en la interacción de los desarrollos como: el servicio al cliente, los tipos de procesos, las herramientas para la gestión de procesos, la interrelación y los mapas de procesos.

#### **6.1.1. Servicio al cliente.**

Es el conjunto de tácticas que las empresas plantean para lograr cumplir con los objetivos trazados en el área de servicio al cliente y cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

#### **La importancia de la satisfacción al cliente**

La satisfacción del cliente es uno de los primeros objetivos en el servicio al cliente, brindando un producto o servicio que cumpla con los requisitos exigidos, siempre se debe pensar que la venta es un servicio que origina una respuesta positiva o

negativa; todo depende de la calidad del servicio o producto. Los clientes no solo comparan la calidad; también comparan el precio, verificando con otros productos o servicios similares. Las personas quieren que éste sea entregado de manera oportuna tal como se acordó y que el servicio de postventa sea un apoyo y que brinde la asesoría necesaria. (EVANAS & LINSAY, 2008)

### **Creación de clientes satisfechos**

Es muy importante para toda empresa, sea de servicios o productos, asegurar que el cliente reciba lo que ha solicitado. En tal sentido, todos los elementos que hacen parte del producto o servicio deben cumplir con las normas de calidad respectiva. Por esta razón, los objetivos trazados es crear clientes cada vez más satisfechos ya que ellos serán los embajadores de nuestra empresa, creando una imagen positiva de nuestros servicios y productos. (EVANAS & LINSAY, 2008)

### **Manejo eficaz de las quejas.**

Las quejas en las empresas siempre van a existir, lo cual nos permite verificarlas y darles una oportuna respuesta de acuerdo con los tiempos de respuesta y que esta cumpla con las exigencias del usuario del servicio o del producto. Si queremos que los clientes permanezcan en la empresa tendremos que tomar medidas muy acertadas para poder solucionar este tipo de inconvenientes. (EVANAS & LINSAY, 2008)

#### **6.1.2. Tipos de procesos**

Los procesos en una empresa son indispensables para orientar de manera adecuada el manejo de cada una de las actividades que se entrelazan; éstas nos permiten conocer dónde inicia un proceso y dónde termina, determinando los diferentes roles responsables de cada una de las actividades, de manera general.

Según González (2016) los procesos de una organización se agrupan en tres (3) tipos diferentes: estratégicos, operativos y de apoyo.

- Procesos estratégicos: Constituyen guías y directrices para los procesos operativos y de apoyo. Dentro de esta clasificación se encuentran los procesos gerenciales o administrativos de la organización. También se les denomina Procesos MOPs (Management Oriented Processes) o procesos orientados a la administración.
- Procesos operativos: Crean valor y tienen impacto en el cliente final, son los procesos de realización del producto, también conocidos como Procesos COPs (Customer Oriented Processes) o procesos orientados al cliente.
- Procesos de apoyo: Dan apoyo o soporte a los procesos clave. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos. También se les denomina Procesos SOPs (Support Oriented Processes) o procesos orientados al soporte.

Cuando un proceso es muy complejo puede ser dividido en dos o más procesos menos complejos, por lo que se recomienda identificar primero los macroprocesos, luego los procesos y por último los subprocesos.

Una vez identificados en su complejidad, se debe procurar que los procesos resulten eficaces para lograr los objetivos, sean eficientes para que permitan optimizar los recursos, que tengan la suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios del contexto de la organización, y que se puedan medir, con el fin de favorecer su control y mejora.

Debido a la razón de ser del negocio, es probable que existan procesos que no puedan ser ejecutados en el interior de la organización y la empresa opte por contratarlos externamente.

Los procesos contratados externamente no eximen de responsabilidad a la organización si éstos no cumplieren los requisitos establecidos; por lo que es necesario identificar todos los procesos contratados externamente y asegurar que



los mismos se mantienen bajo control. Tales controles deben estar debidamente identificados en el sistema de gestión de la calidad.

### **6.1.3. Diagrama de tortuga**

El diagrama de tortuga es una herramienta indispensable para identificar cada una de las partes de los procesos, además ayuda a determinar cada una de las iteraciones con cada uno de los procesos.

Según González (2016) nos dice que el “Diagrama de Tortuga” es un esquema útil que contiene los elementos de un proceso y adopta la forma de este animal. Dispone de un cuerpo, cuatro patas, una cabeza y la cola:

- En el cuerpo se representan los procesos y sus transformaciones.
- Las patas están formadas por los interrogantes clave que debe responder la organización: con qué, cuáles son los requerimientos, cómo emplear los recursos, métodos a utilizar. Con quiénes se harán las actividades necesarias, y finalmente cómo se medirán esas acciones, e indicadores a utilizar.
- La cabeza alude a los elementos de entrada de ese proceso en cuestión.
- La cola es el final, los resultados que surgen de esos elementos de entrada una vez que han sido procesados, como se muestra en la siguiente figura 4.



Figura 4. Diagrama de tortuga, por González, 2016, recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>.

La aplicación, de manera sistemática y ordenada, de este tipo de diagrama permite identificar y definir con precisión cada una de las partes de la gestión de procesos. En algunas ocasiones, las acciones de identificar y precisar con claridad un proceso son más complejas de lo que se supone. También facilita saber dónde comienza y dónde termina, es decir sus límites, puede resultar confuso. En tal sentido, la elaboración y la aplicación de un diagrama de este tipo “obliga” a la organización a preguntarse cuáles son los ingredientes o elementos necesarios para llevar cabo una determinada acción.

El valor agregado del diagrama de Tortuga radica en que ayuda a determinar las interacciones de los distintos procesos, y establecer una clara identificación de los dueños de dichos procesos y de cuáles son los requisitos para que éstos ocurran. También permite identificar los resultados, así como evaluar la conformidad de estos, de acuerdo con los estándares establecidos. (González, 2016)

#### **6.1.4. Interrelación de procesos**

Es una manera de conocer cómo están relacionados cada uno de los procesos en un área de la empresa, y en cada una de las tareas o actividades a realizar.

Según González (2016) la interrelación de procesos es una herramienta que permite demostrar cómo se relacionan y comunican los diferentes procesos entre sí. Esta herramienta toma en consideración tanto los procesos internos como los externos de la organización.

Los procesos identificados, en muchos casos no corresponden a las áreas funcionales establecidas dentro de la organización. Es probable que en un proceso se interrelacionen varias áreas funcionales.

Una forma de mostrar la interrelación entre los procesos de una organización de manera didáctica, de fácil entendimiento es la Matriz de Interrelación de Procesos de doble entrada. Para elaborar dicha Matriz es necesario atender los siguientes elementos:

- Tomar tantos casilleros necesarios conforme al número de procesos identificados y definidos.
- En la primera columna de la izquierda, describir los macroprocesos, los procesos y los subprocesos.
- En la primera fila superior, describir también los macroprocesos, los procesos y los subprocesos.
- Describir, en cada casillero de cruce o intersección, la información que en sentido horizontal es la salida del proceso y en sentido vertical es la entrada al proceso respectivo.
- Si existe algún casillero que no disponga de información, debe ser analizado pues al parecer es un proceso no necesario para la organización.

- La intersección entre un mismo proceso no debe disponer de ninguna información, éste debe identificarse con un casillero de otro color. (González, 2016).

En el mapeo de procesos se establecen y se registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de éstos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber qué tipo de información fluye entre ellos.

Estos procesos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas en el sector y para el bien común de la organización.

Los procesos ayudan a tener una visión clara de lo que se quiere hacer para establecer sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de Calidad. (Daruma, 2016)

#### **6.1.5. Mapa de procesos**

El mapa de procesos es una forma de clasificar cada uno de los procesos en diferentes categorías. De acuerdo con su interrelación, secuencia ordenada según su jerarquía, “el mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente”. (fomento, 2005, pág. 10)

Según González (2016) el Mapa de Procesos es una herramienta que permite visualizar cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura. A través de la tarea de definir y mapear procesos, se logran soluciones a problemas habituales que surgen en las organizaciones como los siguientes:

- Funcionamiento complejo.
- Costos elevados.
- Existencia de los denominados “cuellos de botella”.
- Falta de integración de procesos.
- Duplicidad de actividades.
- Tareas que se están realizando y que aportan poco valor a la organización.

Sobre la base de la información disponible en la Matriz de Interrelación de Procesos es posible construir un Mapa de Procesos, para lo cual, a partir de los procesos identificados y sus interrelaciones, como paso siguiente, se debe identificar la Línea Operativa de la organización, que está formada por la secuencia encadenada de procesos que se llevan a cabo para realizar producto o servicio. Esta línea viene determinada por la naturaleza de la actividad y el producto o servicio que desarrolla la empresa.

A continuación, se deben incorporar los procesos de soporte a la línea operativa (son los que proveen de recursos a esta línea) y los de dirección o gerencia. (González, 2016). Finalmente se incorporan los procesos que afectan a todo el sistema de gestión.

A través del mejoramiento continuo la empresa logra ser más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece la organización. Por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, como en este caso la gestión de servicio al cliente, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser posible que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes en la región de su área de servicios (Estrucplan, 2018) .

La empresa Genionet telecomunicaciones tiene definido el mapa de procesos de acuerdo con la norma ISO 9001 del 2008, en el macroproceso operativo se identifica el proceso de servicio al cliente.

El mapa de procesos de la empresa Genionet está dividido en tres macroproceso, y 15 áreas, así: estratégicos que lo conforman los siguientes cinco (5): implementación y mantenimiento del SGC, auditoría interna, revisión por parte de la dirección, acciones correctivas y preventivas (acpm) y por último la dirección y la planeación.

Los procesos operativos son tres (3): ventas, gestión de soporte técnico y servicio al cliente.

Los procesos de apoyo son siete (7): Gestión de talento humano, gestión de salud ocupacional, gestión administrativa y financiera, gestión documental, gestión de infraestructura, gestión de bienes y servicios, proceso de evaluación gestión de control interno calidad y aseguramiento. Tal como se muestra en la siguiente figura 5, el mapa de procesos de la empresa Genionet Telecomunicaciones.

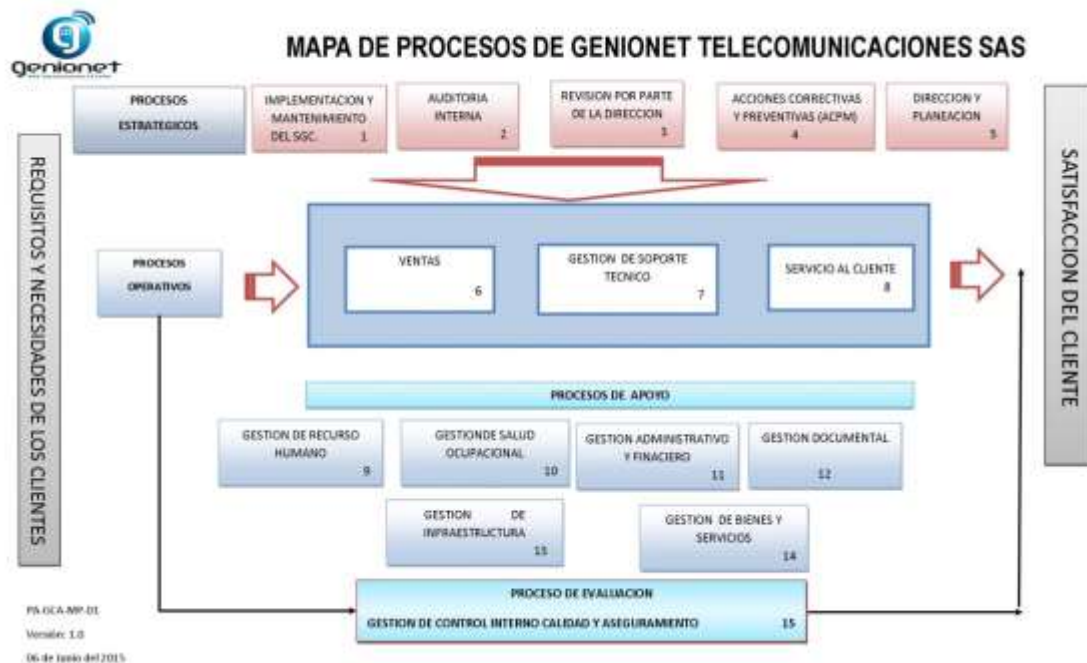


Figura 5. Mapa de procesos. Genionet Telecomunicaciones manual de calidad 2015.

## 6.2. Marco conceptual

La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad) y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? Y ¿Cuándo? Dentro de la infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa. (Buitrago, 2008, pág. 14)

**El Manual de Procedimientos** sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización, dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y, dependiendo del grado de involucración, en la consecución de la Calidad del producto final. (IAF, 2018).

**La estandarización o normalización**, es un proceso de búsqueda de patrones de equilibrio y unificación de las características de un producto o servicio, con el fin de establecer normas de asimilación a un modelo a seguir para la fabricación en serie.

**Indicador**, es una medida del nivel del desempeño de un proceso. El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado de antemano y normalmente se expresa en valores porcentuales, es importante construir indicadores que nos ayuden a medir el cumplimiento y desarrollo de un proceso.

**Normas ISO**, es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

**Proceso**, está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

**Procedimiento**, es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. (Fonseca & Lopez, 2017, pág. 23) Los procedimientos permiten reflejar el estado o realidad de una empresa.

**Plan de mejoramiento**, nos permiten mejorar los procesos afectados por diferentes causas y aportar soluciones de mejora continua, estos consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de las necesidades de mejorar las recomendaciones generadas por los clientes y de los hallazgos en las auditorías, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad. (Gestion Administrativa 6, 2009)



### 6.3. Marco legal

Los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 en su numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Y en su numeral 10 Mejora, 10.1 Generalidades La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas deben incluir:

a) Mejoras los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.

b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;

c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.  
(ISO, 2015)

Se destacan los procesos de seguimiento, medición y análisis; los procesos estratégicos; los procesos operacionales, productivos, de prestación de servicio y los procesos de soporte.

## 7. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

### Selección de problema.

La selección del problema se realizó mediante una matriz la cual permite reducir los problemas logrando identificarlo, según diferentes criterios, con una valoración de 1 bajo, 2 medio y 3 alto tal como lo muestra la siguiente **Tabla 5**.

**Tabla 5. Matriz de selección de problemas**

<b>MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROBLEMAS</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>CRITERIOS</b>				
	Dentro de nuestro control/Influencia	Potencial de ahorro en costos	Número de clientes afectados	Significancia del problema	Total
<b>Falta de capacitación de personal</b>	3	1	1	2	7
<b>Documentación de algunos procesos</b>	2	2	1	2	7
<b>Diseño estandarizado de métodos</b>	2	2	1	1	6
<b>Baja formación profesional</b>	3	2	1	2	8
<b>Cambio de tecnología</b>	2	2	2	1	7
<b>Insatisfacción del servicio al cliente</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<b>Fallas frecuentes de equipo</b>	2	1	2	2	7
	<b>3= Alto</b>	<b>2= Medio</b>	<b>1 = bajo</b>		

Fuente: Cálculos realizado por el autor.

De la información que aporta la matriz de selección se evidencia la satisfacción del servicio al cliente.

En la Figura 6 se realizó el análisis del problema utilizando el diagrama de Ishikawa. Se pueden identificar las diferentes causas posibles del problema específico como lo es la satisfacción y servicio al cliente.

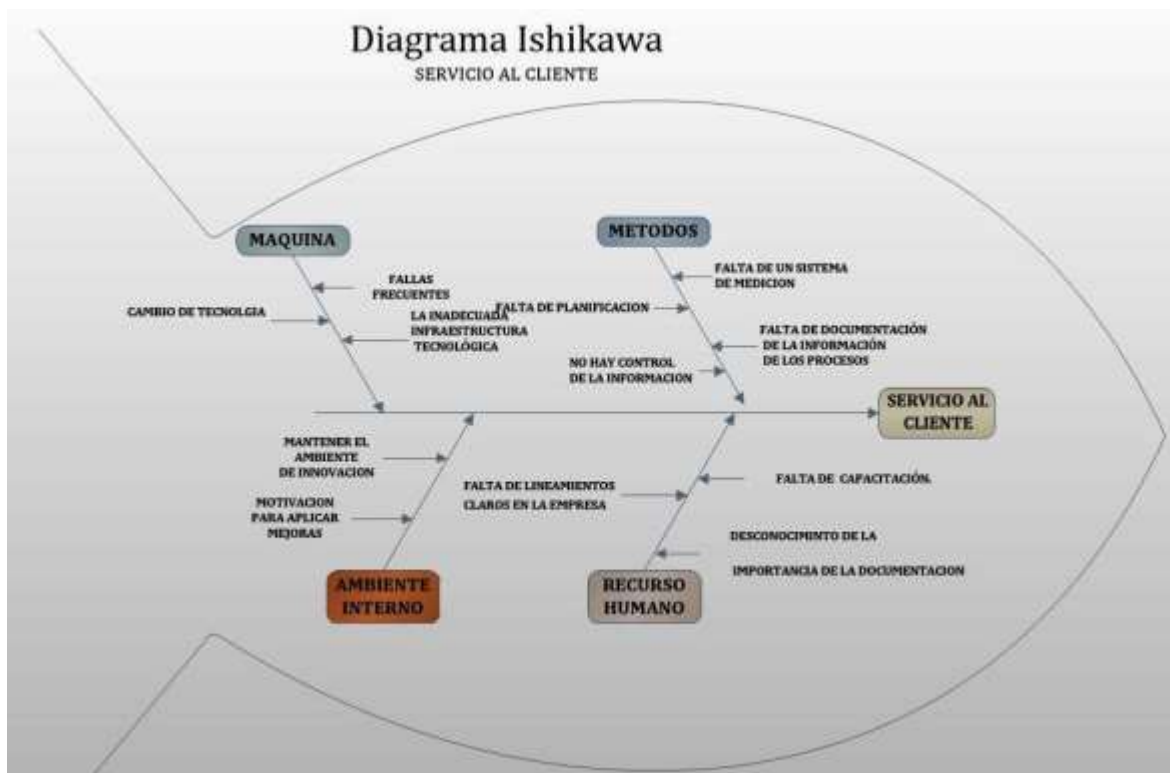


Figura 6. Diagrama Ishikawa. Fuente: diagrama realizado por el autor

Para poder realizar la recopilación de esta información se realizó una lluvia de ideas con el equipo de trabajo del área de servicio al cliente, la cual se puede evidenciar en el Anexo 1. Esta actividad se realizó en conjunto del coordinador del área.

En el diagrama causa-efecto se tuvieron en cuenta cuatro aspectos relevantes: máquina, métodos, ambiente interno y recurso humano.

**Métodos.** Uno de los problemas que se han presentado en el proceso de gestión de servicio al cliente, es la falta de la documentación apropiada para dicho proceso.

**Recurso humano.** Otra dificultad es la capacitación de los empleados; esta actividad se ha venido cumpliendo, pero no se ha documentado apropiadamente,

y estas capacitaciones no han tenido el efecto esperado en el cambio o mejoramiento de cada proceso, también tenemos la respuesta de los PQR que no se realiza de manera oportuna y adecuada.

**Ambiente interno.** Se presenta el exceso de carga laboral, en algunos cargos. Perjudica el buen rendimiento de los empleados y de la empresa, causando la desmotivación. Se tiene en cuenta que la empresa está implementando el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Este aspecto ha tenido un cambio positivo en la empresa.

**Máquina.** En este ítem se necesita un nuevo software de gestión de servicio al cliente, ya que el existente no puede manejar mucha información de los clientes y proveedores.

Una vez que se ha identifica el problema, se muestran las necesidades de mejora tal como lo muestra la **Tabla 6**.

**Tabla 6** *Necesidades de mejora*

Causa / Problema / Fenómeno	Datos recolectados	Problema
Falta de capacitación de personal	8	P2
Documentación de algunos procesos	7	P4
Diseño estandarizado de métodos	6	P7
Baja formación profesional	7	P6
Cambio de tecnología	7	P3
Insatisfacción de servicio al cliente	12	P1
Fallas frecuentes de equipos	7	P5

Fuente: Cálculos realizador por el autor.

En la figura 7, se muestran los valores de la frecuencia de incidencia de cada una de las causas raíz, las cuales se grafican en el diagrama de Pareto para identificar cuál es la mayor causa raíz y así direccionar la solución más adecuada.

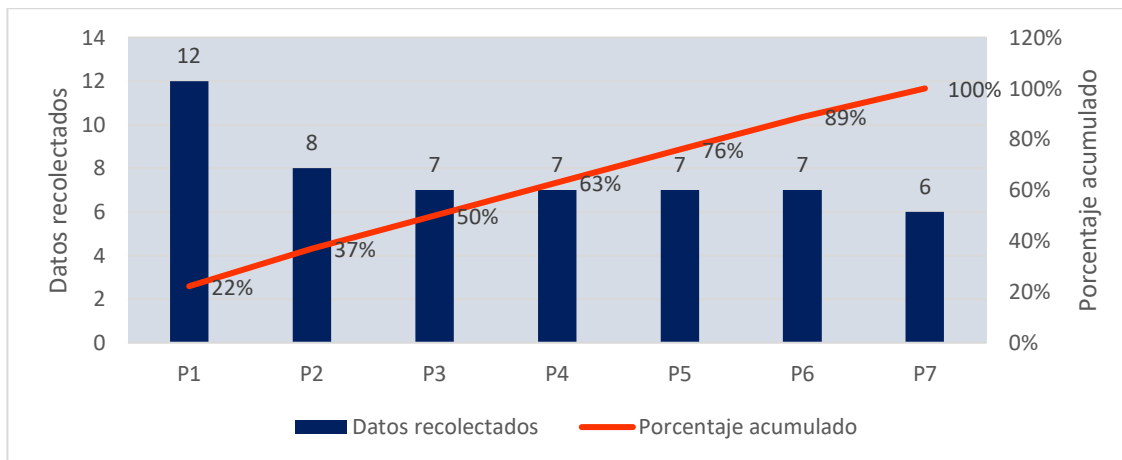


Figura 7. Diagrama de Pareto. Fuente: El autor.

En la Tabla 7 se puede ver el porcentaje acumulado de las diferentes causas o problemas raíz.

Tabla 7 *Porcentaje acumulado*

Posición real (Causas y datos ordenados)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>1</b> Insatisfacción del servicio al cliente	12	12	22%
<b>2</b> Falta de capacitación de personal	8	20	37%
<b>3</b> Cambio de tecnología	7	27	50%
<b>4</b> Documentación de algunos procesos	7	34	63%
<b>5</b> Baja formación profesional	7	41	76%
<b>6</b> Fallas frecuentes de equipos	7	48	89%
<b>7</b> Diseño estandarizado de métodos	6	54	100%

Fuente: Cálculos realizador por el autor.

Al enfocar la atención en la insatisfacción del cliente con el 22% y la falta de capacitación con el 15% y cambio de tecnología con el 13%, estaríamos atacando la causa del problema en un 50%, mejorando la satisfacción del cliente.

### Evaluación de las alternativas.

En las siguientes tablas se evidencian las evaluaciones de las alternativas propuestas de solución del problema, dándole una valoración a cada elemento:

La alternativa (A) nos permitirá solucionar el problema detectado en el área de servicio al cliente, Tabla 8.

En el plan de mejora se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Selección de un equipo de trabajo de primer nivel y expertos:  
Este será realizado por el encargado del área.  
Este proceso se realizará en un día. Previamente a una convocatoria interna y externa para el personal
- ✓ Ejecución de un programa de capacitación para todos los empleados:  
Este será proporcionado por un experto en el tema de soluciones tecnológicas y soporte técnico de telecomunicaciones. Este será realizado en cinco días.
- ✓ Adecuaciones de infraestructura de la compra de equipos: Se realizarán los diseños de las adecuaciones de los puestos de trabajo para el nuevo personal, además de la compra de dos equipos de cómputo y Software administración de clientes. Esta etapa se realizará en 14 días hábiles.

Tabla 8. *Alternativa (A) plan de mejoramiento de PQR.*

<b>(A) PLAN DE MEJORAMIENTO</b>							
<b>FACTORES QUE CONSIDERAR EN LA SELECCIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS</b>							
<b>Criterios</b>	<b>Qué evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
<b>Efectividad</b>	¿Se ha intentado esto antes?				4		4

	¿Resolverá todo o parte del problema?				4		4	
	¿Alcanzará el nivel de mejoramiento fijado como meta?				4		4	
<b>Factibilidad</b>	¿Podemos implantar esta solución?					5	5	
	¿Es práctica?					5	5	
<b>Tiempo</b>	¿Qué tan rápido dará resultados?				4		4	
	¿Es una solución de corto o de largo plazo?				4		4	
<b>Orientación al cliente</b>	¿Satisface los requisitos del cliente que se tienen identificados?					5	5	
	¿Mejorará la calidad del servicio?					5	5	
<b>Eficiencia</b>	¿Es una solución costo - efectiva?				4		4	
<b>TOTAL</b>								44
5= Alto 4= medio alto 3= Medio 2= bajo 1 = Muy bajo								

Fuente: cálculos realizador por el autor

La alternativa (B) consiste en caracterizar el área de servicio al cliente, donde se conocerán todos los elementos necesarios que hacen parte del proceso, de acuerdo con la norma ISO 9001 del 2015, Tabla 9.

En esta alternativa se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Selección de los facilitadores del proceso: en esta etapa estará encargado el jefe o coordinador del área, consiste en la selección del personal que va a ser parte del proceso involucrado y tendrá una duración de 5 días.
- ✓ Realización de Talleres con los facilitadores: Por medio de estos talleres se busca un acercamiento hacia la identificación de los productos, la elaboración de fichas técnicas de productos, elaboración de indicadores; esta etapa tendrá una duración de 20 días.
- ✓ Levantamiento de información: en esta etapa se recogerá la información sobre las entradas, las actividades, los indicadores, las matrices de riesgo, los procedimientos, los instructivos, etc. Esta etapa tendrá una duración de 12 días.
- ✓ Elaboración del procedimiento, de instructivo, de indicadores, de matriz de riesgos y de la caracterización del proceso: estará encargado el personal que se seleccionó en la primera etapa, harán la elaboración del

procedimiento, instructivo, indicadores, matriz de riesgos y la caracterización del proceso. En esta etapa el fin último es documentar el proceso para su posterior auditoria e implementación, esta etapa tendrá una duración de 15 días.

**Tabla 9. Alternativa (B) Caracterización del proceso**

<b>(B) CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>							
<b>FACTORES QUE CONSIDERAR EN LA SELECCIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS</b>							
<b>Criterios</b>	<b>Qué evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>total</b>
<b>Efectividad</b>	¿Se ha intentado esto antes?	1					1
	¿Resolverá todo o parte del problema?			3			3
	¿Alcanzará el nivel de mejoramiento fijado como meta?				4		4
<b>Factibilidad</b>	¿Podemos implantar esta solución?					5	5
	¿Es práctica?					5	5
<b>Tiempo</b>	¿Qué tan rápido dará resultados?			3			3
	¿Es una solución de corto o de largo plazo?					5	5
<b>Orientación al cliente</b>	¿Satisface los requisitos del cliente que se tienen identificados?			3			3
	¿Mejorará la calidad del servicio?			3			3
<b>Eficiencia</b>	¿Es una solución costo - efectiva?				4		4
<b>Total</b>							<b>38</b>
<b>5= Alto 4= medio alto 3= Medio 2= bajo 1 = Muy bajo</b>							

Fuente: cálculos realizado por el autor



La alternativa (C), consiste en realizar una serie de capacitaciones de acuerdo con las necesidades del área, Tabla 10.

Charlas enfocadas en la atención al cliente: Las capacitaciones deben realizarse con la intervención de una persona especializada en el tema. Una vez hecha la capacitación, se evaluará el rendimiento de los ejecutivos y asistentes de cuenta en su gestión comercial. Este protocolo debe ser continuo y obligado para el personal tanto nuevo como antiguo de la empresa, ésta se proporcionará por medio del SENA.

Los temas para tratar son los siguientes:

- ¿Cuál es el papel de los empleados en la entrega del servicio?
- ¿Cómo fomentar relaciones con el cliente?
- Recuperación del servicio
- Innovación y diseño del servicio

Esta tendrá una duración 10 días, para tener la certificación de 40 horas. Con 4 horas de intensidad diaria.

**Tabla 10.** *Alternativa (C) Capacitación de atención al usuario*

<b>(C) CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO</b>							
<b>FACTORES QUE CONSIDERAR EN LA SELECCIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS</b>							
<b>Crterios</b>	<b>Que evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>total</b>
<b>Efectividad</b>	¿Se ha intentado esto antes?		2				2
	¿Resolverá todo o parte del problema?			3			3
	¿Alcanzará el nivel de mejoramiento fijado como meta?				4		4
<b>Factibilidad</b>	¿Podemos implantar esta solución?					5	5
	¿Es práctica?			3			3
<b>Tiempo</b>	¿Qué tan rápido dará resultados?		2				2
	¿Es una solución de corto o de largo plazo?				4		4
<b>Orientación al cliente</b>	¿Satisface los requisitos del cliente que se tienen identificados?			3			3

	¿Mejorará la calidad del servicio?				4		4
<b>Eficiencia</b>	¿Es una solución costo - efectiva?				4		4
<b>TOTAL</b>							34
5= Alto 4= medio alto 3= Medio 2= bajo 1 = Muy bajo							

Fuente: cálculos realizador por el autor

Con la información disponible de la evaluación de las tres alternativas, se plantean las soluciones elegidas y la viabilidad, tal como lo muestra la Tabla 11, asignándole una valoración según su complejidad.

Tabla 11. *Viabilidad de las soluciones*

	<b>SOLUCIÓN</b>		
<b>VIABILIDAD</b>	<b>A</b> PLAN DE MEJORA PQR	<b>B</b> CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	<b>C</b> CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO
<b>COSTOS</b>	MEDIO	MEDIO	ALTOS
<b>TIEMPO DE DEDICACIÓN</b>	BAJO	MEDIO	MEDIO
<b>EFFECTIVIDAD</b>	ALTA	MEDIO	ALTA
<b>RECURSOS</b>	ALTA	MEDIO	ALTA

Fuente: Cálculos realizador por el autor

En seguida se realiza una selección de criterios como los costos, el tiempo, la efectividad, los recursos y se le otorga una valoración a cada una tal como lo muestra la Tabla 12.

Tabla 12. Valoración de las alternativas

SOLUCIÓN	VIABILIDAD				TOTAL
	COSTOS	TIEMPO DE APLICACIÓN	EFFECTIVIDAD	RECURSOS	
A	2	4	5	5	4
B	3	3	4	4	3,5
C	4	3	3	3	3,25
CALIFICACIÓN DE 1 CON EL MENOR VALOR Y 5 PARA EL MAYOR VALOR					

Fuente: cálculos realizador por el autor.

De acuerdo con el análisis de las soluciones alternativas se escoge la **solución A** por ser la que presenta un valor promedio más alto de las cuatro variables, como la alternativa de plan de mejora para las peticiones, quejas y reclamos, PQR, la segunda solución es la caracterización del servicio al cliente y la tercera solución apunta a la capacitación; se aclara que las dos últimas opciones son importantes dada su condición de acciones complementarias dentro de las actividades

## 8. METODOLOGÍA

**Método:** Tipo de investigación descriptiva. A lo largo del trabajo de investigación predomina la descripción, por ejemplo, la situación actual del servicio al cliente.

**Sujetos:** En la empresa Genionet Telecomunicaciones s a s. laboran veintidos (22) personas, de los cuales cinco (5) trabajadores hacen parte del área de servicio al cliente; son ellos los participantes directos.

**Procedimiento:** El presente trabajo se apoyó en la metodología Aprendizaje Basado en Problemas, ABP, la cual busca aportar a la solución de una situación u

obstáculo aplicando los pasos fundamentales: identificación del problema, su análisis y la evaluación de alternativas.

De manera específica en la identificación del problema, se precisa un plan de mejora del proceso de servicio al cliente, en tres fases. Se da comienzo con una lluvia de ideas para conocer las causas probables, se reforzó con una ficha de observación; luego para su análisis se apoya en un diagrama causa efecto, el cual muestra la necesidad del plan de mejora. Dada la particularidad de la situación, la presencia de alternativas; la implementación del plan de mejora respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos, en la cual se utilizarán los recursos humanos, equipos, métodos, mediciones, ambientales y de presupuesto.

**Tabulación de datos:** Se realizará la tabulación de los datos mediante la hoja Excel. En los Anexos 2 y 3, se muestra la información proveniente de las principales peticiones, quejas y reclamos.

## **9. PLAN DE MEJORA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE, RESPUESTA OPORTUNA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.**

### **Plan de mejora:**

El plan de mejora es una herramienta que nos permite programar las actividades y de manera sistemática poder controlarlas; esto nos favorece ya que nos ayuda a planificar y aprovechar los recursos de la empresa de manera más eficiente.

Este es el proceso o pasos del plan de mejora:

Se solicita el plan de mejora


1. Se asigna un responsable del plan de mejora: En este paso, el responsable del proceso y/o dependencia debe asignar una persona, quien se encargará de formular el plan de mejoramiento.

2. Se formula un plan de mejora: Formule el plan de acuerdo con las no conformidades y oportunidades de mejora resultantes de: - Auditoría de Gestión de Calidad - Auditorías Internas - Riesgos - Análisis de Datos.
3. Se valida el plan de mejora: el responsable del Proceso y/o Dependencia valida la formulación del plan y remite a la Oficina de Control Interno para su aprobación.
4. Se aprueba el plan de mejora: La Oficina de Control Interno revisará la coherencia de la acción de mejora respecto al hallazgo u oportunidad de mejora, el análisis de causas, las tareas planteadas y la meta a lograr.
5. Se ejecuta el plan de mejora: El responsable designado por la dependencia o proceso registra la información soporte de los resultados obtenidos de las acciones y metas planteadas en el plan de mejoramiento.
6. Se verifica: El encargado del área evalúa los resultados alcanzados y presentados en el plan de mejoramiento.
7. Se evalúa: El encargado del área evalúa la eficacia de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento en escenarios de auditorías (presidencia.gov.co, 2018).

**Objetivo del plan de mejora:** Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos en el área del servicio al cliente.

**Meta de mejoramiento:** Brindar respuesta oportuna de servicio al cliente del 100%, en los tiempos establecidos por la empresa Genionet Telecomunicaciones.

El plan de mejora se puede ver, en el formato para registro, en la figura 8.

	GENIONET TELECOMUNICACIONES S.A.S	CODIGO: PA-GDC-FO-02
	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE MEJORA	VERSIÓN: 1.0
		Página 1 de 1

**OBJETIVO:** Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos en el área del servicio al cliente.

**META:** Brindar respuesta oportuna de servicio al cliente del 100%, en los tiempos establecidos por la empresa Genionet Telecomunicaciones

Mejoras a ser implementadas	Actividades	Medios de Verificación	Plazos	Responsables	Beneficios esperados	Inversión prevista
Mejorar la respuesta oportuna de servicio al cliente	Realizar la convocatoria por medios externos e internos. Realizar la selección de personal	Comunicado externo a la emisoras	5 días	Coordinador de recurso Humano	Contratar el personal idóneo	\$550.000
	Diseñar el programa de capacitación. Verificación del cronograma	Cronograma de capacitación	5 días	Coordinador de servicio al cliente	Mejorar las competencias laborales	\$1.750.000
	Compra de software administración de clientes. Contratación de las adecuaciones locativas. Compra de equipos de compute Verificación de las ordenes de compras	Facturas de compra. Contrato por obra o labor	14 días	Gerencia y planeación	Mejorar las herramientas tecnológicas. Mejorar las locaciones.	\$4.333.333

Figura 8. Plan de mejora, fuente el autor

### 9.1. Cronograma de trabajo.

Para realizar el plan de mejora en la empresa es necesario diseñar un cronograma con las actividades descritas, tal como lo muestra la Tabla 13.

Tabla 13. Cronograma de trabajo

CRONOGRAMA DE TRABAJO				
ETAPA	ACTIVIDADES	Fecha inicial	Fecha final	Número de días
1	Selección del equipo: de primer nivel de 2 personas y un experto.	15-oct-18	20-oct-18	5
2	Programa de capacitación.	22-oct-18	27-oct-18	5
3	Adecuaciones de infraestructura, compra de equipos, y muebles	1-nov-18	20-nov-18	14

	<b>Total de días</b>			<b>24</b>

Fuente: El autor.

### **Recursos:**

- ✓ Humano: Contratación y capacitación del personal. Para este equipo se necesita contratar una persona disponible en el área de primer nivel de resolución de soporte. Adicionalmente, se necesita vincular una persona encargada del nivel experto.
- ✓ Tecnológico: se requiere comprar un nuevo software y dos computadores.
- ✓ Financiero: Disposición de un presupuesto adecuado a las necesidades, ver tabla 15.
- ✓ Infraestructura: Adecuaciones locativas como: pintura, instalación de nuevos puntos para internet, eléctricos e iluminación.

### **9.2. Actividades del plan de mejora.**

Para el plan de mejora se realizaran las siguientes actividades:

- Realizar la convocatoria por medios externos e internos.
- Realizar la selección de personal por la empresa.
- Diseñar el programa de capacitación.
- Contratación de las adecuaciones locativas.
- Compra de equipo de Cómputo.
- Compra de muebles y enseres.
- Verificación de cronograma de plan de mejoramiento.

### **9.3. Proceso de respuesta de peticiones, quejas y reclamos.**

El área de atención al cliente tiene tres formas de presentar un ticket, o petición: la primera, de forma personal; la segunda, de forma telefónica y la tercera, mediante el aplicativo de la página web de la empresa,

Dependiendo del tipo de petición queja o reclamo, el usuario tiene dos posibilidades o alternativas para cada caso.

- Si el cliente se acerca de manera personal o por llamada telefónica, se le realiza el soporte técnico de manera inmediata con el equipo de primer nivel. Cuando la solución no la puede brindar el equipo de primer nivel pasará a un equipo de soporte de segundo nivel (más especializado). En este caso, la petición ya no se le podría dar respuesta de manera inmediata y se reprogramaría según los tiempos de respuesta establecidos por las políticas de la empresa. Al cliente se le envía un correo electrónico explicándole la situación de su solicitud.
- Si el cliente radica por la página web de la empresa su solicitud, buscando según su necesidad de soporte y exponer sus necesidades o inconvenientes, el usuario entrará en tiempo de espera hasta que el equipo de primer o segundo nivel le pueda dar respuesta. Al cliente se le envía un correo electrónico explicándole que ya se le dio respuesta a su solicitud.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo del proceso del Call Center, tal como lo muestra la siguiente figura 9.



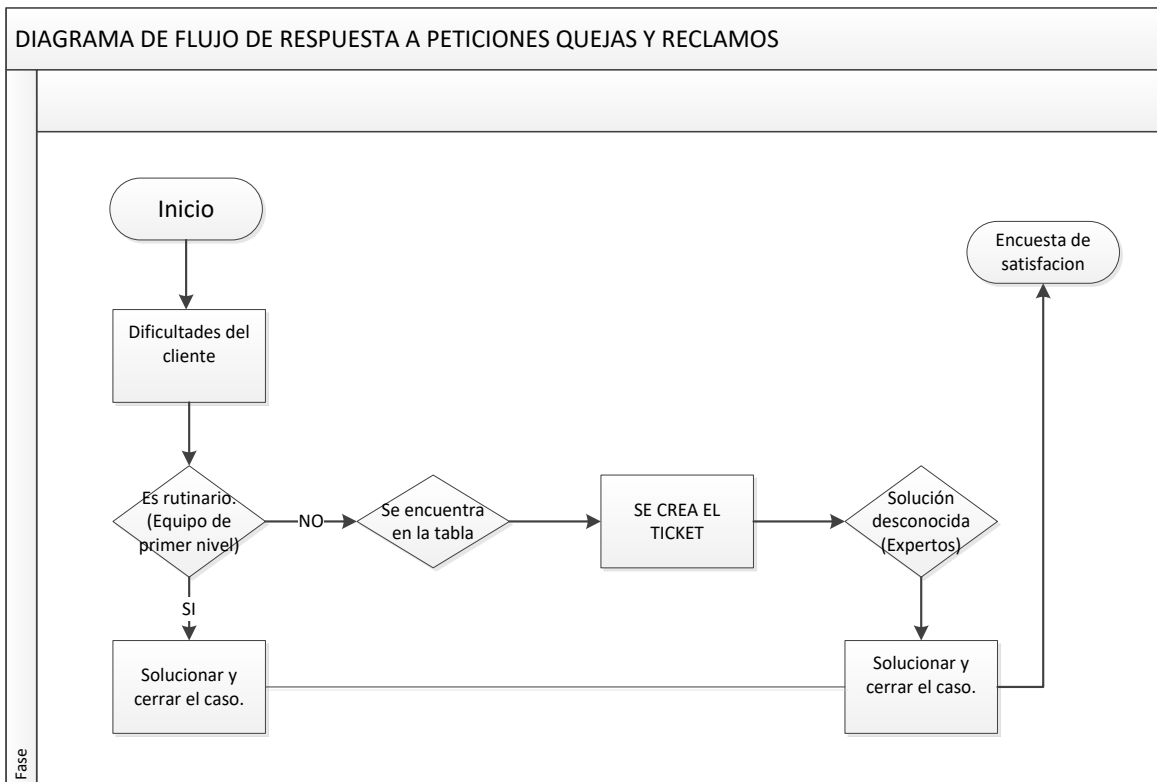


Figura 9. Diagrama de flujo. Fuente el autor.

Como se puede observar en el diagrama anterior, el flujo de la solución donde el cliente obtendrá la respuesta en los términos establecidos por la empresa, el cliente se sentirá atendido de manera eficiente.

Para que este sistema genere impacto se debe crear un equipo especializado en el tema, se debe capacitar. Y crear una red de apoyo en el área de soporte. El cual tendrá el conocimiento necesario para poder brindar las soluciones esperadas. La persona encargada o responsable del proceso es el coordinador(a) del área de servicio al cliente, A continuación, se muestra cómo se debe estructurar el área, como lo muestra la figura 10.

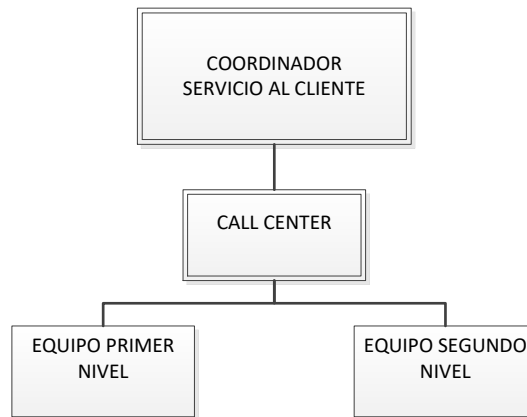


Figura 10, Estructura del área de servicio al cliente, Fuente el autor.

Para que el sistema de Call center pueda funcionar se debe contar con el personal adecuado y capacitado; de esta manera se puede garantizar un eficiente servicio al cliente.

#### 9.4. Indicadores de medición.

A continuación, se presentan los indicadores de medición de la nueva estrategia: *Respuesta oportuna a PQR, peticiones, quejas y reclamos*:  $\text{Número de usuarios que se le dieron respuesta} / (\text{número de PQR del servicio}) \times 100 =$  Que el porcentaje de PQR sea  $\geq 85\%$ , según Tabla 14.

Meta:

- Excelente= 100%
- Bueno = Rango entre el 86% y 95%
- Apenas aceptable = Rango entre el 80% y 85%
- Los índices por debajo del 80% se consideran inaceptables.

Tabla 14. *Indicadores de servicio al cliente.*

N°	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	ASPECTO QUE MIDE	OBJETIVO DEL INDICADOR	CALCULO DEL INDICADOR	META/ VALOR ESPERADO
1	Efectividad	Satisfacción del cliente	Satisfacción	"Asegurar que los clientes de la empresa tengan una buena percepción de la calidad y seguridad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa". (vdocuments.site, 2016)	(Número de usuarios satisfechos con los servicios). / (sobre el total de usuarios encuestados) x 100	Que la satisfacción del cliente sea = 100%
2	Eficiencia	Tramites de PQR (Peticiónes, quejas y reclamos)	PQR	Medir el porcentaje de PQR de los clientes	(número de usuarios que se le dieron respuesta oportuna)/ (número de PQR del servicio) x 100	Que el porcentaje de PQR sea = 100%
3	Eficacia	Nivel de calidad en la prestación del servicio	Calidad	Medir el porcentaje la calidad del servicio	(número de inconformidades de los clientes) sobre el número de usuarios activos) x 100	Que la calidad del servicio atención cliente sea = 100%

### 9.5. Plan de capacitación e incentivos.

Plan de capacitación:

Para el área de atención al cliente es necesario contar con un programa de capacitación que garantice una adecuada formación y apropiación de conocimientos nuevos, para que el trabajador brinde con oportunidad la

información solicitada por cada uno de los usuarios externos de la empresa. Podemos ver el plan de capacitación en la siguiente Tabla 15.

Tabla 15. Temas y contenidos del *Plan de capacitación*

<b>PLAN DE CAPACITACION EMPRESA GENIONET</b>	
<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El momento de verdad.</li> <li>- La visión de los clientes.</li> <li>- Concepto y estrategia del servicio al cliente.</li> <li>- Fidelización y retención de los clientes.</li> </ul>
Call Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos de componen el Call Center.</li> <li>- Manejo del software.</li> <li>- Creación de tickets.</li> <li>- Manejo de conmutador de llamadas.</li> </ul>
Tipos de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje de los tipos de clientes: Cliente Activo, Cliente visual, Cliente kinestésico entre otros.</li> </ul>
Habilidades de trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje del trabajo en equipo.</li> <li>- Cómo lograr un trabajo en equipo compacto</li> </ul>
Preparación para el cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué es el cambio</li> <li>- Enfoques positivos del cambio</li> <li>- Procesos del cambio</li> <li>- Enfoque en la visión del cliente</li> </ul>
Toma de decisiones y soluciones de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo situacional</li> <li>- Taller situacional, en donde se emplean casos reales y se dan las herramientas para manejar ciertas situaciones con los clientes</li> </ul>

*Fuente el autor.*

Una vez los colaboradores reciben el plan de capacitación deben estar en capacidad de:

- Entender la importancia de servicio al cliente, y conocer sus necesidades.
- Tener conocimientos básicos del manejo del software.
- Conocer las habilidades de trabajo en equipo.
- Estar preparado para el cambio organizacional y nuevos retos.
- Tomar decisiones que ayuden a mejorar la calidad del servicio.

### **Incentivos:**

Para la empresa es importante reconocer el esfuerzo que realizan las personas que hacen parte de la empresa, cuando se cumple con las metas propuestas por el equipo y se logran, en muchas circunstancias, minimizar los errores y lograr que los clientes pueden tener una solución adecuada a sus necesidades. Por eso se diseña un plan de incentivos, de acuerdo al cumplimiento de las metas tal como lo muestra:

- Préstamos para gastos.
- Bonos de regalo.
- Celebración de los cumpleaños.
- Pago de un seguro extra para todos los empleados.
- Programa de pausas activas y refrigerio.
- Realizar concursos en el mes en para escoger al mejor compañero, al mejor trabajador (vendedor, operario. etc.).

Es importante diseñar un plan de incentivos que ayude a motivar el buen servicio de atención al cliente. Esta es una de las formas de mantener al trabajador satisfecho con el aporte que le hace a la empresa y que se sienta bien remunerado de acuerdo con su esfuerzo y capacidades.

Los costos del beneficio del plan de incentivos, teniendo en cuenta 24 personas, se pueden ver en la siguiente figura 11.

No	Cantidad	Descripción	Costo mensual	Costo total año
1	24	Préstamos para gastos	\$ 50.000	\$ 1.200.000
2	24	Bonos de regalo. Estos se otorgan en la época de fin de año.	\$ 50.000	\$ 1.200.000
3	24	Celebración de los cumpleaños cada uno de los empleados.	\$ 50.000	\$ 1.200.000
4	24	Pago de un seguro extra para todos los empleados.	\$ 3.000	\$ 864.000
5	4	Programa de pausas activas y refrigerio. Una vez por semana.	\$ 12.000	\$ 576.000
6	1	Realizar concursos en el mes en para escoger al mejor compañero, al mejor trabajador (vendedor, operario. etc.).	\$ 20.000	\$ 240.000
TOTAL				\$ 5.280.000

Figura 11. Costos plan de incentivos.

Fuente el autor.

## 9.6. Plan de implementación

La implementación del plan de mejora del proceso estará a cargo del coordinador(a) del área de servicio al cliente, y consta de las siguientes etapas o fases.

Fase 1: Conformación del equipo de mejora.

Fase 2: Desarrollo del plan de mejora.

Fase 3: Seguimiento del plan de mejora.

Fase 4: Elaboración del informe de la implementación del plan.

Para desarrollar estas cuatro fases se procederá de la siguiente manera:

En la fase 1 realizar las siguientes actividades.

- Conformación del equipo de mejora: Este equipo debe estar conformado por las partes interesadas, personal directivo, técnicos o profesionales de las áreas a ser mejoradas; éste debe tener un líder de equipo. El equipo tendrá un líder y 3 personas de apoyo.
- Selección del área a mejorar: De las áreas identificadas en el proceso de evaluación, se deben jerarquizar, se deben abordar y priorizar las que más necesiten ser mejoradas.
- Formulación de un objetivo: Una vez identificadas las causas del problema, se formula un objetivo, el cual se pueda alcanzar en un período de tiempo determinado.
- Elaboración del plan de mejora: para elaborar el plan es necesario designar el responsable de la ejecución, realizar una breve descripción del problema a mejorar, precisar los plazos de ejecución y los indicadores de medición.

En la fase 2: se realizarán las siguientes actividades.

- Desarrollo del plan de mejora: está relacionada con la ejecución del plan de acciones y su puesta en marcha. Se deben designar tareas y responsabilidades del equipo de trabajo; también, la asignación de recursos: humanos, financieros, tecnológicos y materiales; se debe realizar un cronograma de implementación.

En la fase 3: se realizarán las siguientes actividades.

- Seguimiento del plan de mejora: éste se debe hacer de una forma periódica para revisar el avance o retraso del proyecto de mejora y mirar cuales son las dificultades que se han presentado hasta el momento.
- Completar el ciclo PDCA en la solución de problemas o áreas de mejora:  
P = Identificar el problema, identificar las posibles causas y elaborar el plan de acción  
D = Implementación del plan, realización de las acciones

C = Verificación de los avances del plan de acción, confirmar si el problema se solucionó (Si ya se solucionó, se vuelve a la observación estandarización)

A = Cierre del problema o solución del área de mejora, aprendizaje, aplicación de metodología a otros problemas.

En la fase 4: realizamos las siguientes actividades.

- Elaboración de informe de implementación del plan: el informe lo debe realizar el coordinador del proyecto de mejora. Se deben incluir los recursos utilizados, los problemas o dificultades durante el proceso y las soluciones, los indicadores o productos alcanzados. También, explicar las fases del proceso y la duración de cada una de ellas. (map.gob.do, 2018)

### 9.7. Presupuesto de inversión e implementación.

Dado que el cronograma de actividades tiene una serie de actividades las cuales necesitan un presupuesto para que se puedan ejecutar satisfactoriamente. A continuación, en la Tabla 16, se precisa el presupuesto de inversión.

Tabla 16. *Presupuesto de inversión*

PRESUPUESTO				
ETAPA	Inversiones	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Selección del equipo.	5 (Días)	\$550.000	\$550.000
2	Capacitación del personal.	5 (días)	\$350.000	\$1.750.000
3	Software administración de clientes.	1	\$4.500.000	\$4.500.000
3	Adecuaciones locativas.	1	\$1.500.000	\$1.500.000
3	Compra de escritorios y sillas	2	\$750.000	\$1.500.000
3	Compra de equipo de Cómputo.	2	\$3.700.000	\$3.400.000
3	Plan de incentivos	1	\$5.280.000	\$5.280.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$18.480.000</b>

Fuente: Cálculos por el autor.



## CONCLUSIONES

A partir de lo expuesto en esta propuesta de mejora del servicio al cliente, se presentan las siguientes conclusiones.

- Al analizar el área de atención al cliente de la empresa Genionet, se encontraron deficiencias en algunos procesos como: el seguimiento al proceso de atención al cliente, la atención de peticiones, quejas y reclamos, y la medición de la satisfacción del cliente, generando una imagen negativa de la empresa. Al respecto, es importante resaltar que existe en la empresa el compromiso de los empleados del área por mejorar continuamente la calidad del servicio.
- Al realizar el análisis de las causas probables del problema, logramos identificar cuales eran las que más afectaban el área de servicio al cliente. Para la cual se utilizaron herramientas de la ingeniería como el diagrama de Pareto para priorizar las causas más probables.
- Según los resultados encontrados en el análisis de los datos internos de la empresa, nos damos cuenta que la mayor incidencia es que no se están cumpliendo los tiempos de respuesta en un 34% de las peticiones quejas y reclamos de la empresa.
- Una vez presentado los resultados de las diferentes causas, se propuso tres alternativas de solución, la cual consisten en el plan de mejora, la capacitación y la caracterización del servicio al cliente, teniendo como resultado la aplicación del plan de mejora donde se le dará respuesta oportuna a las peticiones quejas y reclamos de la empresa.
- Al realizar el plan de capacitación y la implementación del plan de incentivos, se espera que el personal tenga mejores herramientas y

conocimiento para lograr el objetivo de un buen servicio, además de la motivación para prestar un eficiente servicio personalizado.

- Una vez ejecutado el plan de mejora propuesto como solución al problema se espera que al finalizar el año 2018 la empresa Genionet Telecomunicaciones, cuente con call center, donde se concentre todas las estadísticas e información se logre dar respuesta oportuna a las peticiones quejas y reclamos de la empresa, brindando un servicio más enmarcado en la calidad con soluciones más ágiles y eficientes.
- Entre los beneficios de la implementación del plan de mejora del servicio de atención al cliente se espera el fortalecimiento del área, aumentando la retención del cliente, tener más claridad en las metas planteadas, el mejoramiento de la calidad del servicio y de la percepción del cliente frente a la empresa.

## RECOMENDACIONES

A partir de la problemática detectada y de la propuesta de mejoramiento, se presentan las siguientes recomendaciones.

- Designar una persona líder encargada del proceso, para que se pueda asegurar su implementación y una correcta ejecución de este.
- Mantener la retroalimentación de los procesos y procedimientos, para continuar con el proceso de mejora.
- Implementar los indicadores de gestión descritos en la propuesta con el objetivo de alcanzar la meta de cada uno y lograr el mejoramiento continuo de sus procesos y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Realizar capacitaciones de manera continua, para lograr mejorar la calidad del servicio en el área de atención al cliente de la empresa Genionet.
- Realizar auditorías periódicas al proceso de atención al cliente, para identificar los procesos de mejora en beneficio del cliente y de la empresa.
- Realizar el cambio de un nuevo software para el área de atención al usuario.
- Ejecutar el plan de mejora propuesto ya que, por medio de él, tendremos la solución más apremiante al problema de servicio al cliente.
- Implementar metodologías de mejora continua como Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen, entre otras

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Cali. (14 de 09 de 2011). *web1.cali.gov.co*. Obtenido de [web1.cali.gov.co/descargar.php?idFile=6966](http://web1.cali.gov.co/descargar.php?idFile=6966)
- Arias. (23 de 02 de 2018). *ucm.es*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Aula mass. (3 de 10 de 2018). *aula.mas*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/estandares-de-calidad>
- Avendaño. (2013). Obtenido de <http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/3362186/DOCUMENTO+FINAL.pdf>
- Buitrago. (2008). <http://cdim.esap.edu.co>. Obtenido de [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6654%20-%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20en%20el%20marco%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20la%20superintendencia%20financiera%20\(pag%2046%20-%20388%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/a6654%20-%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20en%20el%20marco%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20la%20superintendencia%20financiera%20(pag%2046%20-%20388%20kb).pdf)
- Calidadgestion. (20 de julio de 2016). *calidadgestion.wordpress.com*. (calidadgestion, Productor) Recuperado el 20 de febrero de 2018, de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>
- Charris. (10 de 08 de 2017). Obtenido de [http://www.barranquilla.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/tablas-de-retencion-documental/doc\\_download/6620-](http://www.barranquilla.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/tablas-de-retencion-documental/doc_download/6620-)
- Cordoba, C. H. (12 de Abril de 2008). *gerenciaprosesos*. Obtenido de <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categorias/5-5-Characterizacion>

Daruma. (15 de marzo de 2016). *Daruma*. Obtenido de <http://darumasoftware.com/gestion/etapas-para-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

Deguate.com. (2018). Obtenido de <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/09.htm>

Estrucplan. (2018). *estrucplan.com.ar*. Obtenido de <https://www.estrucplan.com.ar/Producciones/imprimir.asp?IdEntrega=815>

EVANAS, J. R., & LINSAY, W. (2008). *ADMINISTRACION Y CONTROL DE LA CALIDAD*. Mexico: Cengage Learning.

fomento. (Mayo de 2005). */www.fomento.es*. Obtenido de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CapituloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Fonseca & Lopez. (1 de mayo de 2017). *repository.unilibre.edu.co*. Recuperado el 14 de junio de 2018, de <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10723/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CARACTERIZACION%20DEL%20PROCESO%20DE%20COBRO%20DE%20UNA%20REVISTA%20CIENTIFICA%20MEDIANTE%20LA%20GESTION.pdf?sequence=1>

Gestion Administrativa 6. (5 de 2 de 2009). Obtenido de <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>

GOMEZ SERNA, H. (2003). *Servicio al cliente*. Bogota.

González, H. (20 de 07 de 2016). *calidadgestion.wordpress.com*. Obtenido de [calidadgestion.wordpress.com](http://calidadgestion.wordpress.com). (23 de 02 de 2018). Obtenido de [calidadgestion: https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/](https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/)

IAF. (25 de 02 de 2018). *Instituto aragones de Fomento*. (iaf, Productor) Obtenido de <https://www.iaf.es/paginas/documentacion-calidad-total-05-manual-calidad>

Ingenioempresa. (24 de junio de 2015). *ingenioempresa.com*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso/>

ISO. (2015). *9001 DEL 2015*. SUIZA.

ISO 9001 2015. (2018). ISO 9001 2015. En *Sistemas de gestión de la calidad Requisitos* (pág. 13). ISO.

León. (2016). *dspace.udla.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4638/1/UDLA-EC-TTPSI-2016-04.pdf>

Lopez, F. &. (21 de 03 de 2018). *repository.unilibre.edu.co*. Obtenido de <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10723/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CARACTERIZACI%C3%93N%20DEL%20PROCESO%20DE%20COBRO%20DE%20UNA%20REVISTA%20CIENT%C3%8DFICA%20MEDIANTE%20LA%20GESTI.pdf?sequence=1>

map.gob.do. (10 de 10 de 2018). <https://map.gob.do/wp>. Obtenido de <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2018/03/GUIA-PLAN-DE-MEJORA-VERSION-ACTUALIZAD-7-17..pdf>

Mendez, c. (2017). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: 4 edición editorial Limusa.

Mundial, B. (23 de 02 de 2018). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

Nueva iso 9001 2015. (1 de julio de 2018). *nueva iso 9001 2015*. Recuperado el 28 de enero de 2015, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/01/iso-9001-procesos/>

Oocities.org. (21 de 03 de 2018). Obtenido de <http://www.oocities.org/wallstreet/floor/5753/cap5.htm>

Palacios & Silva. (2004). *www.javeriana.edu.co*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis28.pdf>

presidencia.gov.co. (junio de 2018). *http://es.presidencia.gov.co*. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-EM-01-plan-mejora.pdf>

Quesignificado. (4 de julio de 2018). *quesignificado.com*. Obtenido de <http://quesignificado.com/estandarizacion/>

Ramirez. (16 de 08 de 2016). Recuperado el 2018, de <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/804>

Slideshare. (4 de 3 de 2016). Obtenido de <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

Supersalud. (02 de 09 de 2014). *docs.supersalud.gov.co*. Obtenido de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/.../AUCR01.docx>

Tobon, C. H. (12 de ABRIL de 2018). *gerenciaprocesos*. Obtenido de <http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categorias/5-5-Characterizacion>

Tobon, T. (4 de 3 de 2016). Obtenido de <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

vdocuments.site. (7 de 2 de 2016). *vdocuments.site*. Obtenido de <https://vdocuments.site/7-fgo3-matriz-de-objetivos-y-medicion-de-indicadores-2012-1.html>

## ANEXOS

Anexo 1 acta de reunión.

	GENIONET TELECOMUNICACIONES S.A.S	PA-THU-FO-18
	GESTION DE TALENTO HUMANO ACTA DE REUNION	Versión: 01-03-24-17 Página 1 de 2



ACTA DE REUNIÓN No. 08	
<b>Hora:</b> 5:00 PM	<b>Fecha:</b> 19 de febrero del 2018
<b>Lugar:</b>	OFICINA
<b>Dependencia que Convoca:</b>	Gerencia
<b>Proceso:</b>	Servicio al cliente
<b>Objetivo:</b>	Conocer cuales son las principales causas del mal servicio del proceso de servicio al cliente
<p><b>Agenda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo.</li> <li>2. Lectura de la política y objetivos de calidad.</li> <li>3. Lluvia de ideas.</li> <li>4. Varios.</li> </ol> <p><b>Desarrollo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio a la reunión de personal a las 5:00 pm de la tarde dando la bienvenida a los asistentes a cargo de la Coordinador de RRHH.</li> <li>2. Se da a conocer por parte del coordinador del área, la política y los objetivos de calidad de la empresa, inculcado la importancia de conocerlos y aplicarlos por cada uno de los empleados</li> <li>3. Se realiza una lluvia de ideas para conocer cuales son las causas posibles del mal servicio al cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de capacitación de personal: No existe un cronograma de capacitación disponible en el área de atención al cliente, lo cual hace que se improvisen y se acomoden las fechas de las capacitaciones.</li> <li>• Falta de lineamientos claros en la empresa sobre cuáles son las directrices para ejecutar la asignación de funciones.</li> <li>• Los conocimientos insuficientes en los procedimientos: debido a la falta de capacitación de los procesos y tareas, y de retroalimentación y seguimiento que incentiven las competencias laborales.</li> <li>• La poca documentación de algunos procesos: No se realiza de manera sistemática la documentación; existe ausencia de documentos que evidencien los procesos realizados.</li> <li>• La carencia de competencia sobre la importancia de la documentación: debido a la poca capacitación referente al tema y la mala planificación de la gestión del conocimiento.</li> </ul> </li> </ol>	





GENIONET TELECOMUNICACIONES S.A. S	PA-THU-FO-18
GESTION DE TALENTO HUMANO ACTA DE REUNION	Versión: 01-03-24-17 Página 2 de 2

- \* La ausencia de compromiso en cada proceso: debido al escaso sentido de pertenencia por la empresa y de responder con calidad cada servicio prestado dejando en alto la imagen corporativa.
  - \* La limitada continuidad en los procesos: ~~esto~~ se debe a que se saltan pasos de los procesos.
  - \* Falta de un diseño estandarizado de métodos. Es necesario estandarizar cada proceso para permitir una sinergia entre todas las áreas.
  - \* Trabajadores con baja formación profesional: no todos los empleados cuentan con las capacidades necesarias para procesar información y producir los resultados esperados. En el área de atención al cliente solo se cuenta un trabajador con formación profesional; el personal restante cuenta con la educación básica secundaria.
  - \* No se desarrollan procesos de capacitación de personal: Esta falencia dificulta tener un buen recurso que permitirá mejorar la calidad del servicio.
  - \* La ausencia de motivación de personal para aplicar mejoras continuas: En algunas ocasiones se inician mejoras, pero el personal solo las ejecuta los primeros días; no hay continuidad.
  - \* Cambio de tecnología: la empresa dispone de un software muy antiguo de facturación y de trámites de peticiones, quejas y reclamos, PQR.
  - \* Fallas frecuentes en la red: estas son causadas por la saturación de la red, debido al reuso, el cual es proporcionado por el operador.
  - \* No hay control de la información: es necesario que se pueda realizar el control pues no se tiene información de su existencia en el archivo de la empresa.
  - \* La falta de respuesta oportuna de atención al cliente a las peticiones, quejas y reclamos, creando una insatisfacción en el servicio.
4. Varios: Se recomienda el buen uso de los elementos de protección personal, y el cuidado de los equipos que cada persona tienen a cargo

**Decisiones:**

1. Se programó la próxima reunión para el día 26 de marzo del 2018

Compromisos / tareas	Responsables	Fecha
1. Elaborar las planillas para el <u>registro</u>	<del>Secretaria</del>	Todos los días.

**FIRMA ASISTENTES**

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Miguel Patiño Charry	Gerente	Genionet	
<del>Maria Cristina Martinez</del>	<del>Coordinadora de</del>	Genionet	

Anexo 2. Datos de peticiones, quejas y reclamos, PQR. Años 2017 y 2018

TIPOS DE PQR	AÑO	
	2017	2018
Cambios de clave los "Reuter"	5	22
Traslado del servicio por cambio de residencia	40	51
No tiene el servicio de Internet	388	251
Servicio lento e intermitente de Internet	424	371
Servicio intermitente	10	87
Dificultades con la comunicación y contacto del cliente con la empresa	218	430
Retiro del servicio por terminación de contrato.	8	0
Cambio de antena y de "Reuter", por daños de los mismos	8	10
Recoger el servicio, cuando el cliente no desea continuar con el contrato de prestación.	7	0
Incumplimientos de los compromisos en las instalaciones para usuarios nuevos.	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>1108</b>	<b>1228</b>

**Fuente:** Cálculos del autor, con base en la información disponible de la empresa Genionet.

Anexo 3. Base de datos de la empresa Genionet. Contiene la información disponible de las peticiones, quejas y reclamos para los años 2017 y 2018

**AÑO 2017**

Nº	Nombre	Asunto	Técnico	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Numero de	Estac	Abiert	Últim
244	oscar eduardo hernandez 2	manifiesto que al internet esta	No asignado	4/01/2017 10:22	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
245	Magda Yamile Rojas Flores	no tiene servicio	No asignado	5/01/2017 9:11	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
246	Rosa Alejandra Herrera Rojas	es intermitente la señal	No asignado	8/01/2017 11:46	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
247	any judeli claros epia 2	servicio intermitente	No asignado	8/01/2017 9:54	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
248	José Wiliam Morales	no tiene servicio	No asignado	11/01/2017 11:39	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
249	Maria Fernanda España Zufior	no tiene servicio	No asignado	11/01/2017 15:43	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
250	Emilce Vargas Sotfo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	11/01/2017 15:45	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
251	Gicenia Mayerly Gutierrez Herr	no tiene el servicio de Internet	No asignado	11/01/2017 16:20	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
252	Angelica Maria Loaisa Erazo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	12/01/2017 8:23	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
253	Bladimir Castillo Guzman	no tiene servicio	No asignado	12/01/2017 10:13	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
254	Faiber Santa Rivera	no tiene servicio	No asignado	12/01/2017 10:39	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
255	Jose Fernando Orozco Osorio	servicio intermitente	No asignado	13/01/2017 16:32	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
256	Rosalba Gonzalez Cuellar	servicio intermitente	No asignado	16/01/2017 8:20	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
257	Mercedes Claros Perdomo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	16/01/2017 9:08	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
258	Olga Patricia Urquina Sanchez	seccion	No asignado	16/01/2017 9:14	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
259	torre bateas bombonal gratis	no tiene el servicio de Internet	No asignado	18/01/2017 15:22	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
260	Anibar Quiñido	seccion	No asignado	18/01/2017 17:04	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
261	Duberney Ortiz Perdomo	señal intermitente	No asignado	17/01/2017 8:46	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
262	Sebastian Alejandro Palomares	servicio intermitente	No asignado	17/01/2017 11:22	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
263	Manuela Paredes Falla	servicio intermitente	No asignado	19/01/2017 15:51	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
264	Albeiro Rafael Sisneros Imba	no tiene el servicio de Internet	No asignado	19/01/2017 16:23	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
265	Juan David Alvis Polania	servicio intermitente	No asignado	21/01/2017 9:26	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
266	Ciente Eliminado	seccion	No asignado	23/01/2017 15:10	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
267	Josefa Canacue Diaz	no tiene internet	No asignado	23/01/2017 15:31	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
268	Telesforo Beltran Molina	servicio intermitente	No asignado	23/01/2017 15:33	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
269	Javier Prada Sterlin	servicio intermitente	No asignado	25/01/2017 10:25	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
270	Jose Yamid correa Guafarita	servicio intermitente	No asignado	25/01/2017 15:25	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
271	MARIA ALIX POVEDA LEAL	no tiene el servicio de Internet	No asignado	26/01/2017 8:46	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
272	Duver Calderon Mamian	seccion	No asignado	26/01/2017 10:33	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
273	Juan De Dios Torres Torres	servicio intermitente	No asignado	26/01/2017 14:29	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
274	Carmen Hernandez Tapia	seccion	No asignado	28/01/2017 9:06	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
275	NELCY SANDOVAL ROJAS	seccion	No asignado	28/01/2017 17:41	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
276	Nancy Torres Rubiano	seccion	No asignado	30/01/2017 8:08	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
277	Himmer Herman Joven	seccion	No asignado	1/02/2017 17:36	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
278	José Wiliam Morales	seccion	No asignado	2/02/2017 15:25	8/02/2017 14:15	6	cerrado	wejobas	hace 1 a
279	Amparo Tapias Perdomo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	2/02/2017 16:34	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
280	Faiver Vega Salazar 2	seccion	No asignado	2/02/2017 17:50	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
281	Martha Nelcy Antuni	servicio intermitente	No asignado	3/02/2017 9:40	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
282	Jonathan electrico	servicio intermitente	No asignado	3/02/2017 10:00	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
283	Ariel Pulido Caro	servicio intermitente	No asignado	3/02/2017 10:01	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
284	Jensy Lorena Forfilla Jurada	no tiene señal de wifi	No asignado	4/02/2017 8:14	8/02/2017 14:15	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
285	Gustavo Perdomo Gonzales	seccion	No asignado	4/02/2017 10:25	8/02/2017 14:15	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
286	Miller Pulido Cerquera	seccion	No asignado	4/02/2017 11:26	8/02/2017 14:15	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
287	Jorge Alirio Gutierrez Molina	seccion	No asignado	4/02/2017 14:51	8/02/2017 14:15	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
288	Hector Rojas Flores	es intermitente la señal	No asignado	6/02/2017 9:29	6/02/2017 10:52	0	cerrado	miguel	hace 1 a
289	Carmen Paredes Arguello	la señal es intermitente y también	No asignado	6/02/2017 9:32	8/02/2017 14:15	2	cerrado	miguel	hace 1 a
290	Helmay Agosto Pato David	internet lento	No asignado	6/02/2017 9:50	10/02/2017 17:38	4	cerrado	miguel	hace 1 a
291	victa saenz antun	lento el internet	No asignado	6/02/2017 17:23	8/02/2017 14:15	2	cerrado	miguel	hace 1 a
292	Manitza Rodriguez Trujillo	no tiene servicio	No asignado	6/02/2017 17:25	11/02/2017 10:28	5	cerrado	miguel	hace 1 a
293	Edmundo Sanchez	lento el internet	No asignado	6/02/2017 17:26	13/02/2017 14:10	7	cerrado	miguel	hace 1 a
294	Rodrigo Perez Solano	el internet esta lento	No asignado	6/02/2017 17:34	8/02/2017 14:15	2	cerrado	miguel	hace 1 a
295	Edicson Jonathan Muñoz Ordo	lento al internet esta lento	No asignado	6/02/2017 18:38	8/02/2017 14:15	2	cerrado	miguel	hace 1 a
296	Rotsy Garcia Ceballos	seccion	No asignado	7/02/2017 15:00	8/02/2017 14:15	1	cerrado	diana	hace 1 a

297	Juan Andres Tumirfa Charire	repcion	No asignado	7/02/2017 15:04	8/02/2017 14:15	1	cerrado	diana	hace 1 s
298	Fior Alba Vaguiro	no tiene servicio	No asignado	7/02/2017 15:39	8/02/2017 14:15	1	cerrado	diana	hace 1 s
299	Henry Muños	repcion	No asignado	7/02/2017 15:40	8/02/2017 14:15	1	cerrado	diana	hace 1 s
300	Bensay Vargas Cortes	repcion	No asignado	7/02/2017 15:47	8/02/2017 14:14	1	cerrado	diana	hace 1 s
301	Mirtha Luceida Ordoñez Rang	repcion	No asignado	7/02/2017 15:59	8/02/2017 14:14	1	cerrado	diana	hace 1 s
302	Jose Gabriel Beltran Molina	repcion	No asignado	7/02/2017 16:13	3/03/2017 17:52	24	cerrado	diana	hace 1 s
303	Mirtha Luceida Ordoñez Rang	repcion	No asignado	7/02/2017 17:04	8/02/2017 14:12	1	cerrado	diana	hace 1 s
304	Fagime Ospina Herrera	repcion	No asignado	8/02/2017 8:49	10/02/2017 18:01	2	cerrado	diana	hace 1 s
305	YANID HERNANDEZ MONTEA	repcion	No asignado	8/02/2017 8:51	8/02/2017 17:40	0	cerrado	diana	hace 1 s
306	Sonia Rojas Imbachi	repcion	No asignado	8/02/2017 8:52	8/02/2017 17:22	0	cerrado	diana	hace 1 s
307	Alexander Collazos Sanchez	repcion	No asignado	8/02/2017 8:54	13/02/2017 14:10	5	cerrado	diana	hace 1 s
308	Alexander Collazos Sanchez 2	repcion	No asignado	8/02/2017 8:55	13/02/2017 14:10	5	cerrado	diana	hace 1 s
309	Nelson Gerardo Rodriguez	repcion	No asignado	8/02/2017 8:55	13/02/2017 14:10	5	cerrado	diana	hace 1 s
310	Eliberto Vargas Plaza	repcion	No asignado	8/02/2017 9:29	18/02/2017 8:15	10	cerrado	diana	hace 1 s
311	Juan David Alvis Polania	repcion	No asignado	8/02/2017 10:07	11/02/2017 17:33	3	cerrado	diana	hace 1 s
312	IE SAN JOSE DE LLANITOS	repcion	No asignado	8/02/2017 10:28	15/02/2017 11:11	7	cerrado	diana	hace 1 s
313	IE San Adolfo	repcion	No asignado	8/02/2017 14:48	10/02/2017 17:40	2	cerrado	diana	hace 1 s
314	Laura Yasmin España Silva	repcion	No asignado	8/02/2017 15:40	14/02/2017 17:20	6	cerrado	diana	hace 1 s
315	Carmen Elisa Rocha Gonzale	repcion	No asignado	8/02/2017 16:10	11/02/2017 10:02	3	cerrado	diana	hace 1 s
316	Edgar de Jesus Garcia Cebal	repcion	No asignado	8/02/2017 17:43	10/02/2017 18:01	2	cerrado	diana	hace 1 s
317	Jose Yamid correa Guañarita	cambiar cable	No asignado	9/02/2017 8:28	11/02/2017 13:48	2	cerrado	diana	hace 1 s
318	Deiber Rodriguez Santanilla	esta lento	No asignado	9/02/2017 10:21	18/02/2017 8:15	9	cerrado	diana	hace 1 s
319	Mario Fabricio Rodriguez More	no tiene el servicio de internet	No asignado	9/02/2017 11:08	18/02/2017 8:15	9	cerrado	diana	hace 1 s
321	Cliente Eliminado	repcion	No asignado	9/02/2017 15:59	18/02/2017 8:15	9	cerrado	diana	hace 1 s
322	Edgar Heladio Ossa Castillo	repcion	No asignado	9/02/2017 17:32	11/02/2017 14:05	2	cerrado	diana	hace 1 s
323	Carolina Belancourt Peña	repcion	No asignado	9/02/2017 17:49	10/02/2017 17:38	1	cerrado	diana	hace 1 s
324	Angelica Losada Arias	repcion	No asignado	10/02/2017 9:41	22/02/2017 8:18	12	cerrado	diana	hace 1 s

326	Martha Cecilia Rivera avram	repcion	No asignado	10/02/2017 16:28	15/02/2017 8:17	5	cerrado	diana	hace 1
327	Eliberto Vargas Plaza	REVISION DE ANTENA	No asignado	11/02/2017 9:29	18/02/2017 8:17	7	cerrado	freyber	hace 1
328	Andrea linares riesito 1	repcion	No asignado	11/02/2017 14:22	15/02/2017 8:25	4	cerrado	diana	hace 1
329	Edgar Heladio Ossa Castillo	repcion	No asignado	11/02/2017 15:03	22/02/2017 10:44	11	cerrado	diana	hace 1
330	Olga Patricia Urquina Sanchez	repcion	No asignado	11/02/2017 15:19	13/02/2017 14:10	2	cerrado	diana	hace 1
331	Marleny Guerrero Arfundaaga	esta lento el internet	No asignado	13/02/2017 8:17	14/02/2017 14:03	1	cerrado	wejobas	hace 1
332	Roberto Niño Polo 2	internet lento se demora mucho	No asignado	13/02/2017 9:08	14/02/2017 14:04	1	cerrado	wejobas	hace 1
333	Jacqueline Del Pilar Castro Va	no tiene servicio	No asignado	13/02/2017 14:39	20/02/2017 16:40	7	cerrado	YULITZA	hace 1
334	Ofelia Ortiz Zamora negocio	no tienen internet	No asignado	13/02/2017 15:28	14/02/2017 14:03	1	cerrado	diana	hace 1
335	Luis Eduardo Silva Almaria	repcion	No asignado	14/02/2017 17:56	15/02/2017 8:36	1	cerrado	wejobas	hace 1
336	Adolfo Jimenez Castro	no tiene el servicio de Internet	No asignado	15/02/2017 9:06	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1
337	Daniza Cifuentes Garzon	no tiene el servicio de Internet	No asignado	15/02/2017 10:04	20/02/2017 8:43	5	cerrado	wejobas	hace 1
338	Teofilo Muñoz Carrillo	servicio intermitente	No asignado	15/02/2017 10:16	20/02/2017 8:35	5	cerrado	wejobas	hace 1
339	Rosa Alejandra Herrera Rojas	no tiene servicio	No asignado	15/02/2017 15:44	20/02/2017 8:37	5	cerrado	wejobas	hace 1
340	Luis Eduardo Silva Almaria	repcion	No asignado	15/02/2017 16:07	20/02/2017 17:17	5	cerrado	wejobas	hace 1
341	Angelica Losada Arias	repcion	No asignado	15/02/2017 16:52	22/02/2017 8:18	7	cerrado	wejobas	hace 1
342	Jose Fernando Orozco Osonio	no tiene el servicio de Internet	No asignado	16/02/2017 10:56	20/02/2017 8:35	4	cerrado	wejobas	hace 1
343	Nicolas Delgado	repcion	No asignado	16/02/2017 16:10	18/02/2017 11:13	2	cerrado	wejobas	hace 1
344	Falber Santa Rivera	CAMBIO DE ROUTER	No asignado	16/02/2017 16:46	18/02/2017 14:07	2	cerrado	wejobas	hace 1
345	Hermestina Almaria rojas	repcion	No asignado	16/02/2017 16:47	18/02/2017 15:24	2	cerrado	wejobas	hace 1
346	Telesforo Beltran Molina	no tiene servicio	No asignado	17/02/2017 9:35	6/03/2017 14:25	17	cerrado	diana	hace 1
347	Cuerpo de bomberos voluntar	repcion	No asignado	17/02/2017 9:45	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1
348	Nancy Torres Rubiano	no tiene el servicio de Internet	No asignado	17/02/2017 10:10	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1
349	HENRRY GARCIA RAMOS	repcion	No asignado	17/02/2017 10:53	20/02/2017 17:49	3	cerrado	diana	hace 1
350	Lizardo Cardenas Castro	no tiene el servicio de Internet	No asignado	17/02/2017 10:54	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1
351	Guido Alberto Hernandez Medo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	17/02/2017 14:05	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1
352	Ariel Esoaño Zuñica	servicio intermitente	No asignado	17/02/2017 14:41	22/02/2017 15:43	5	cerrado	wejobas	hace 1

353	Maria Yneth Caicedo Chinch	no tiene el servicio de internet	No asignado	17/02/2017 14:45	18/02/2017 15:40	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
354	Juan De Dios Torres Torres	no tiene el servicio de internet	No asignado	17/02/2017 14:50	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
355	yeison oneider motha 1	servicio	No asignado	17/02/2017 17:16	20/02/2017 8:35	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
356	Cliente Eliminado	servicio	No asignado	18/02/2017 8:38	00/00/0000	#VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
357	Leny Yanith Maje Castro 2	servicio intermitente	No asignado	18/02/2017 10:14	20/02/2017 16:46	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
358	Aldemar Aranda Vargas	servicio intermitente	No asignado	18/02/2017 14:35	21/02/2017 9:24	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
359	Elisabeth Ceballos Joven	servicio	No asignado	18/02/2017 15:56	20/02/2017 17:31	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
360	Luisa Elena Figueroa	servicio	No asignado	18/02/2017 15:59	20/02/2017 17:43	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
361	Durley Pelaez Bedoya	no tiene el servicio de internet	No asignado	20/02/2017 9:12	17/03/2017 8:20	25	cerrado	wejobas	hace 1 a
362	Nicolas Delgado	no tiene el servicio de internet	No asignado	20/02/2017 10:44	20/02/2017 16:38	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
363	Rotsy Garcia Ceballos	servicio	No asignado	20/02/2017 10:49	23/02/2017 16:07	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
364	Sonia Ruiz Palechor	no tiene servicio	No asignado	20/02/2017 16:44	20/02/2017 17:09	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
365	Jose Gabriel Beltran Molina	no ha jai internet y esta muy lento	No asignado	20/02/2017 16:56	3/03/2017 17:52	11	cerrado	freyber	hace 1 a
366	Guido Alberto Hernandez Meda	no tiene servicio	No asignado	20/02/2017 19:51	22/02/2017 8:20	2	cerrado	miguel	hace 1 a
367	Mary Luz Castro Calderon	servicio	No asignado	21/02/2017 8:23	21/02/2017 9:26	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
368	Bladimir Castillo Guzman	servicio	No asignado	21/02/2017 8:30	21/02/2017 14:11	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
370	Dora Miryan Perilla Espinosa	no tiene el servicio de internet	No asignado	21/02/2017 11:43	17/03/2017 8:20	24	cerrado	wejobas	hace 1 a
371	Yela saenz antun	no tiene servicio	No asignado	21/02/2017 14:22	10/3/2017 10:17	8	cerrado	freyber	hace 1 a
372	Doris Patricia Viscaya Bustos	servicio intermitente	No asignado	22/02/2017 8:17	11/03/2017 11:50	17	cerrado	wejobas	hace 1 a
373	Gloria Rojas Orozco	servicio	No asignado	22/02/2017 14:29	24/02/2017 8:27	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
374	Martha Cecilia Rivera avirama	servicio	No asignado	22/02/2017 15:09	10/3/2017 8:19	7	cerrado	wejobas	hace 1 a
375	Ofelia Ortiz Zamora negocio	no tiene el servicio de internet	No asignado	22/02/2017 15:30	23/02/2017 10:01	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
376	Alvaro Bolanos vargas	servicio intermitente	No asignado	23/02/2017 8:20	27/02/2017 8:12	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
377	Sebastian Alejandro Palomares	servicio intermitente	No asignado	23/02/2017 9:22	25/02/2017 8:29	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
378	Eliberto Vargas Plaza	no tiene el servicio de internet	No asignado	23/02/2017 11:14	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
379	Aldemar Aranda Vargas	servicio intermitente	No asignado	23/02/2017 15:43	25/02/2017 8:17	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
380	Fanny Vergara Ortiz	servicio intermitente	No asignado	23/02/2017 18:01	25/02/2017 8:14	2	cerrado	wejobas	hace 1 a

381	Eulicer Leal Palomares	cambio la antena de lugar y no se	No asignado	24/02/2017 8:41	25/02/2017 11:45	1	cerrado	diana	hace 1 a
383	Albeiro Rafael Sisneros Imba	no tiene el servicio de internet	No asignado	25/02/2017 9:19	00/00/0000	#VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
384	Elisabeth Ceballos Joven	servicio intermitente	No asignado	27/02/2017 16:04	10/03/2017 16:51	11	cerrado	wejobas	hace 1 a
385	Riquelmo España	cambio del router	No asignado	27/02/2017 17:13	10/03/2017 16:51	11	cerrado	wejobas	hace 1 a
386	Andrea Paola Amaya Artas	no tiene el servicio de internet	No asignado	28/02/2017 11:59	3/03/2017 14:19	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
387	Luis Mario Gomez Silva	servicio intermitente	No asignado	28/02/2017 16:09	3/03/2017 8:29	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
388	Yasmin Martinez Ruiz	pendiente el router y no tiene ser	No asignado	28/02/2017 16:09	9/03/2017 14:05	8	cerrado	wejobas	hace 1 a
389	Bladimir Castillo Guzman	servicio	No asignado	1/03/2017 8:31	3/03/2017 14:21	2	cerrado	diana	hace 1 a
390	Jensy Lorena Fortilla Jurade	SERVICIO INTERMITENTE	Miguel Paeño C	1/03/2017 9:14	1/03/2017 9:17	0	cerrado	miguel	hace 1 a
391	Edinson Varon Barragan	RESISION	No asignado	1/03/2017 17:18	3/03/2017 8:29	2	cerrado	diana	hace 1 a
392	Jose Fernando Orozco Osonoro	servicio	No asignado	2/03/2017 10:58	2/03/2017 17:55	0	cerrado	diana	hace 1 a
393	Alvaro Bolanos vargas	servicio	No asignado	2/03/2017 14:58	11/03/2017 11:50	9	cerrado	diana	hace 1 a
394	luz enith garra valderrama	no tiene el servicio de internet	No asignado	3/03/2017 9:23	3/03/2017 18:15	0	cerrado	diana	hace 1 a
395	Aldemar Calderon Agudelo	no tiene el servicio de internet	No asignado	3/03/2017 9:42	8/03/2017 11:23	5	cerrado	diana	hace 1 a
396	David Chavarro Rusinque	servicio	No asignado	3/03/2017 12:04	3/03/2017 18:11	0	cerrado	diana	hace 1 a
397	ismelda Yustre Joven	servicio intermitente	No asignado	3/03/2017 16:38	3/03/2017 17:16	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
398	Leonardo Mulcue Pencue	servicio intermitente	No asignado	4/03/2017 9:07	10/03/2017 16:51	6	cerrado	wejobas	hace 1 a
399	javier andres rodriguez perdor	servicio intermitente	No asignado	5/03/2017 11:38	16/03/2017 11:32	11	cerrado	wejobas	hace 1 a
400	Margarita Perdomo Polonia	servicio intermitente	No asignado	6/03/2017 10:59	11/03/2017 8:26	5	cerrado	wejobas	hace 1 a
401	Edgar Heladio Ossa Castillo	servicio intermitente	No asignado	6/03/2017 15:18	10/03/2017 17:45	4	cerrado	diana	hace 1 a
402	Viviana Andrea Perdomo Antu	servicio intermitente	No asignado	6/03/2017 16:32	10/03/2017 11:23	10	cerrado	wejobas	hace 1 a
403	oscar julian rojas casa	servicio intermitente	No asignado	7/03/2017 16:05	10/03/2017 16:51	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
404	Faber Vega Salazar	servicio intermitente	No asignado	7/03/2017 16:05	8/03/2017 8:50	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
405	Anel España Zuñiga	servicio intermitente	No asignado	7/03/2017 16:31	10/03/2017 16:50	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
406	Cliente Eliminado	servicio intermitente	No asignado	7/03/2017 17:30	8/03/2017 11:22	1	cerrado	diana	hace 1 a
407	Elver Figueroa Sotto	servicio intermitente	No asignado	8/03/2017 10:12	13/03/2017 14:09	5	cerrado	diana	hace 1 a
408	Oliver Raul Gonzales	servicio intermitente	No asignado	8/03/2017 11:06	10/03/2017 17:06	2	cerrado	diana	hace 1 a

410	Nicolas Delgado	no tiene internet	No asignado	8/03/2017 17:51	9/03/2017 8:16	1	cerrado	diana	hace 1 s
411	Carlos Ernesto Palomares Cu	no tiene internet	No asignado	9/03/2017 9:47	10/03/2017 16:50	1	cerrado	diana	hace 1 s
412	Miller Puido Cerquera	no tiene el servicio de Internet	No asignado	9/03/2017 14:38	10/03/2017 16:53	1	cerrado	diana	hace 1 s
413	Jose William Morales	servicio intermitente	No asignado	9/03/2017 17:00	23/03/2017 8:08	14	cerrado	diana	hace 1 s
414	Paola Sorainy Sambony Rojas	servicio intermitente	No asignado	10/03/2017 10:55	11/03/2017 16:00	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
415	Rubemey Olaya Ortiz	no tiene internet	No asignado	10/03/2017 14:14	10/03/2017 17:57	0	cerrado	wejobas	hace 1 s
416	LUIS HERNAN ZUNIGA	no tiene servicio	No asignado	10/03/2017 15:01	11/03/2017 11:52	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
417	Martha Cecilia Hermida Calde	no tiene el servicio de Internet	No asignado	10/03/2017 15:04	11/03/2017 11:49	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
418	Eduar Ivan Argote Claros	servicio intermitente	No asignado	10/03/2017 15:52	23/03/2017 8:08	13	cerrado	diana	hace 1 s
419	Flor Alba Vaquiro	servicio	No asignado	11/03/2017 12:32	13/03/2017 14:04	2	cerrado	diana	hace 1 s
420	lilia silva	servicio	No asignado	11/03/2017 12:59	11/03/2017 15:52	0	cerrado	diana	hace 1 s
421	Jose Fernando Orozco Osorio	servicio intermitente	No asignado	12/03/2017 14:25	21/03/2017 17:31	9	cerrado	wejobas	hace 1 s
422	Liliana Milena Parra Cuellar	servicio intermitente	No asignado	12/03/2017 15:51	13/03/2017 14:09	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
423	Milton William Magon	servicio intermitente	No asignado	13/03/2017 9:31	23/03/2017 8:09	10	cerrado	wejobas	hace 1 s
424	Sebastian Alejandro Palomar	servicio intermitente	No asignado	13/03/2017 9:31	23/03/2017 8:09	10	cerrado	wejobas	hace 1 s
425	Amparo Tapias Perdomo	no tiene internet	No asignado	13/03/2017 15:23	15/03/2017 9:53	2	cerrado	wejobas	hace 1 s
426	Hector Javier Rojas	no tiene internet	No asignado	14/03/2017 8:56	15/03/2017 9:51	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
427	Denis Sanchez Barrera	no tiene internet	No asignado	14/03/2017 9:41	14/03/2017 17:58	0	cerrado	wejobas	hace 1 s
428	Victor Samuel Rojas	servicio intermitente	No asignado	14/03/2017 15:09	18/03/2017 8:08	4	cerrado	wejobas	hace 1 s
429	Nelly Lorena Vera Ramirez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	14/03/2017 15:37	16/03/2017 11:22	2	cerrado	wejobas	hace 1 s
430	Eulicer Leal Palomares	servicio intermitente	No asignado	14/03/2017 16:37	22/03/2017 8:03	8	cerrado	wejobas	hace 1 s
431	Cliente Eliminado	servicio intermitente	No asignado	14/03/2017 16:40	14/03/2017 17:56	0	cerrado	wejobas	hace 1 s
432	Cliente Eliminado	no tiene el servicio de Internet	No asignado	15/03/2017 14:20	16/03/2017 8:36	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
433	Flor Denys Sanchez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	15/03/2017 15:01	16/03/2017 8:27	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
434	Le bateas	no tiene el servicio de Internet	No asignado	15/03/2017 15:01	18/03/2017 8:08	3	cerrado	wejobas	hace 1 s
435	Yina Paola Forero Muñoz	servicio	No asignado	15/03/2017 15:24	21/03/2017 11:37	6	cerrado	wejobas	hace 1 s
436	Marjeny Chavarro negocio	no tiene servicio	No asignado	15/03/2017 16:52	16/03/2017 8:20	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
437	David Chavarro Rusinque	servicio	No asignado	15/03/2017 16:58	16/03/2017 8:15	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
439	Bladimir Castillo Guzman	no tiene servicio	No asignado	16/03/2017 8:38	18/03/2017 8:08	2	cerrado	diana	hace 1 s
440	Yhon Friedy Salgado Esquivel	servicio intermitente	No asignado	16/03/2017 14:00	17/03/2017 8:19	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
441	Faiber Vega Salazar	servicio intermitente	No asignado	16/03/2017 14:08	22/03/2017 8:06	6	cerrado	wejobas	hace 1 s
442	Amparo Tapias Perdomo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	16/03/2017 14:09	23/03/2017 14:04	7	cerrado	wejobas	hace 1 s
443	Yamile Bermeo Viveros	no tiene el servicio de Internet	No asignado	16/03/2017 14:14	23/03/2017 8:11	7	cerrado	wejobas	hace 1 s
444	Clara Arditia Mendez	no tiene servicio	No asignado	16/03/2017 14:40	18/03/2017 11:21	2	cerrado	diana	hace 1 s
445	Edinson Varon Barragan	cambiar cable	No asignado	16/03/2017 15:35	17/03/2017 8:21	1	cerrado	wejobas	hace 1 s
446	Esperanza Rojas Puentes	servicio intermitente	No asignado	17/03/2017 8:35	18/03/2017 11:21	1	cerrado	diana	hace 1 s
447	Leny Yanith Maje Castro 2	servicio intermitente	No asignado	17/03/2017 8:41	22/03/2017 8:07	5	cerrado	diana	hace 1 s
449	Rodrigo Pérez Solano	servicio intermitente	No asignado	17/03/2017 8:43	21/03/2017 17:33	4	cerrado	diana	hace 1 s
450	Andrea Paola Amaya Arias	servicio intermitente	No asignado	17/03/2017 9:01	18/03/2017 8:08	1	cerrado	diana	hace 1 s
451	Anibar Quilindo	cambiar cable	No asignado	17/03/2017 9:13	23/03/2017 14:13	6	cerrado	diana	hace 1 s
452	Heliber Motta Urquina	no tiene el servicio de Internet	No asignado	17/03/2017 10:33	23/03/2017 8:09	6	cerrado	diana	hace 1 s
453	Juis Miguel Dias Medina	servicio intermitente	No asignado	17/03/2017 11:52	25/03/2017 8:00	8	cerrado	diana	hace 1 s
454	Levis Munillo Osorio	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 10:15	18/03/2017 16:33	0	cerrado	wejobas	hace 1 s
455	Mercedes Claros Perdomo	cambiar cable	No asignado	18/03/2017 10:19	23/03/2017 14:07	5	cerrado	wejobas	hace 1 s
456	Gildardo Perdomo Rodriguez	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 14:45	28/03/2017 8:06	10	cerrado	diana	hace 1 s
458	Nelson Quintero Artunduaga	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 15:15	18/03/2017 16:36	0	cerrado	diana	hace 1 s
459	Levis Munillo Osorio	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 15:15	18/03/2017 16:33	0	cerrado	diana	hace 1 s
460	Leny Yanith Maje Castro 2	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 15:37	22/03/2017 8:03	4	cerrado	diana	hace 1 s
461	HENRRY GARCIA RAMOS	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 15:41	5/04/2017 8:09	18	cerrado	diana	hace 1 s
462	HENRRY GARCIA RAMOS 2	servicio intermitente	No asignado	18/03/2017 15:41	5/04/2017 8:09	18	cerrado	diana	hace 1 s
463	Mayeli Vargas Delgado	no tiene servicio	No asignado	21/03/2017 8:27	24/03/2017 9:53	3	cerrado	wejobas	hace 1 s
464	Juan De Dios Torres Torres	no tiene servicio	No asignado	21/03/2017 9:58	00/00/0000	#VALOR!	cerrado	YULITZA	hace 1 s
466	Carlos Ernesto Palomares Cu	no tiene el servicio de Internet	No asignado	21/03/2017 10:33	23/03/2017 8:11	2	cerrado	wejobas	hace 1 s
467	Dora Lilia Sosa Ramirez	servicio intermitente	No asignado	21/03/2017 11:04	00/00/0000	#VALOR!	cerrado	wejobas	hace 1 s

470	Falser Cabrera banegas	revisión	No asignado	22/03/2017 8:19	5/04/2017 8:09	14	cerrado	diana	hace 1 a
471	Andrea Paola Amaya Antas	no tiene el servicio de Internet	No asignado	22/03/2017 14:33	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
472	Jhon Jairo Sterlin	servicio intermitente	No asignado	22/03/2017 15:00	23/03/2017 14:07	1	cerrado	diana	hace 1 a
473	Adolfo Jimenez Castro	no tiene el servicio de Internet	No asignado	22/03/2017 15:38	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
474	Alfonso Montes Valenzuela	no tiene el servicio de Internet	No asignado	22/03/2017 16:31	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
475	Daniza Cifuentes Garzon	no tiene el servicio de Internet	No asignado	22/03/2017 16:39	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
476	Nancy Torres Rubiano	revisión	No asignado	22/03/2017 16:56	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
477	Aldemar Calderon Agudelo 2	revisión	No asignado	22/03/2017 16:57	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	diana	hace 1 a
478	Guido Alberto Hernandez Medi	no tiene el servicio de Internet	No asignado	22/03/2017 17:51	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
479	I.E San Adolfo	servicio intermitente Y en la casa	No asignado	23/03/2017 13:58	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
480	Viviana Andrea Perdomo Antu	servicio intermitente	No asignado	24/03/2017 9:40	25/03/2017 9:08	1	cerrado	diana	hace 1 a
481	I.E Maricas	trasladar el punto de la instalación	No asignado	24/03/2017 14:02	5/04/2017 11:02	12	cerrado	diana	hace 1 a
482	parroquia san francisco javier	canjear cable	No asignado	24/03/2017 17:47	29/03/2017 16:05	5	cerrado	diana	hace 1 a
483	Flor Denys Sanchez	servicio intermitente	No asignado	25/03/2017 9:34	25/03/2017 15:36	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
484	Falser Santa Rivera	servicio intermitente	No asignado	25/03/2017 9:55	29/03/2017 8:08	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
485	andrea Toledo Almarino	no tiene el servicio de Internet	No asignado	25/03/2017 10:31	25/03/2017 11:42	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
486	Karly Tatiana Fimientel Rodrig	servicio intermitente	No asignado	25/03/2017 13:39	25/03/2017 15:32	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
487	Miller Pulido Cerquera	servicio intermitente	No asignado	27/03/2017 14:11	29/03/2017 8:20	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
488	Flor Denys Sanchez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	27/03/2017 14:11	29/03/2017 8:20	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
489	Sandra Paola Ipia Ordoñez	INTERNET INTERMITENTE	No asignado	27/03/2017 14:55	29/03/2017 8:20	2	cerrado	freyber	hace 1 a
490	Claudia Patricia Polania Vane	no tiene el servicio de Internet	No asignado	27/03/2017 15:57	29/03/2017 8:22	2	cerrado	wejobas	hace 1 a
491	Marcos Antonio Rincon	no tiene servicio	No asignado	27/03/2017 16:50	31/03/2017 8:23	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
492	Aldemar Calderon Agudelo	no tiene el servicio de Internet	No asignado	28/03/2017 8:10	31/03/2017 8:21	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
493	Ludvívia Cortes Mendez	servicio intermitente	No asignado	28/03/2017 10:42	29/03/2017 16:23	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
494	Elkin Fablan Quintero Ortiz	no tiene el servicio de Internet	No asignado	28/03/2017 11:27	00/00/0000	#(VALORI	cerrado	wejobas	hace 1 a
495	Yudy Marcela Perez Perez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	28/03/2017 14:29	31/03/2017 8:29	3	cerrado	wejobas	hace 1 a
496	Fanny Vergara Ortiz	servicio intermitente	No asignado	28/03/2017 15:19	7/04/2017 10:06	10	cerrado	wejobas	hace 1 a
497	Falser Cabrera banegas	revisión de internet	No asignado	28/03/2017 18:02	5/04/2017 11:04	8	cerrado	freyber	hace 1 a
498	Mary Luz Castro Calderon	REVISIÓN DE ANTENA YA QUE	No asignado	28/03/2017 16:54	29/03/2017 8:22	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
500	javier andres rodriguez perdon	no tiene servicio	No asignado	29/03/2017 8:39	5/04/2017 11:21	7	cerrado	gato	hace 1 a
501	Maria Julia Abaunza	servicio intermitente	No asignado	29/03/2017 11:28	29/03/2017 16:05	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
502	Yina Alexandra Castro Gomez	servicio intermitente	No asignado	29/03/2017 14:10	29/03/2017 16:40	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
503	Ramon Collazos 2	no tiene el servicio de Internet	No asignado	29/03/2017 16:26	5/04/2017 14:21	7	cerrado	wejobas	hace 1 a
504	Edmundo Sanchez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	29/03/2017 17:00	5/04/2017 14:21	7	cerrado	wejobas	hace 1 a
505	Paola Sorainy Sambany Rojas	revisión	No asignado	29/03/2017 17:25	21/04/2017 14:12	23	cerrado	wejobas	hace 1 a
506	Juan Carlos Rivera Vasquez	no tiene el servicio de Internet	No asignado	29/03/2017 17:55	5/04/2017 14:21	7	cerrado	diana	hace 1 a
508	Edgar Heladio Ossa Castillo	no tiene servicio de internet	No asignado	30/03/2017 10:23	5/04/2017 14:21	6	cerrado	Rubene	hace 1 a
509	David Trujillo Ramirez	servicio intermitente	No asignado	30/03/2017 14:46	31/03/2017 15:19	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
510	Hector Rojas Flores estacion	servicio intermitente	No asignado	30/03/2017 14:52	31/03/2017 8:21	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
511	YANID HERNANDEZ MONTEA	servicio intermitente	No asignado	30/03/2017 14:58	30/03/2017 15:15	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
512	Gregonia Joven	servicio intermitente	No asignado	30/03/2017 15:46	31/03/2017 8:21	1	cerrado	wejobas	hace 1 a
513	YANID HERNANDEZ MONTEA	no tiene el servicio de Internet	No asignado	31/03/2017 8:04	5/04/2017 11:25	5	cerrado	wejobas	hace 1 a
514	Luis Aldemar Parra	recoger el servicio	No asignado	31/03/2017 9:36	31/03/2017 15:15	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
515	Diego Fernando Orosco	servicio intermitente	No asignado	31/03/2017 11:26	31/03/2017 14:53	0	cerrado	wejobas	hace 1 a
516	Diego Fernando Madriñan Ort	no tiene el servicio de Internet	No asignado	1/04/2017 9:09	3/04/2017 8:05	2	cerrado	mañac	hace 1 a
517	Carmen Hernandez Tapia	No tiene servicio de internet	No asignado	1/04/2017 11:16	5/04/2017 14:21	4	cerrado	wejobas	hace 1 a
518	Magda Yamile Rojas Flores	servicio intermitente	No asignado	2/04/2017 9:00	7/04/2017 10:06	5	cerrado	mañac	hace 1 a
519	Federacion Nacional De Cafet	servicio intermitente	No asignado	3/04/2017 10:55	4/04/2017 13:46	1	cerrado	mañac	hace 1 a
520	Reymundo Saenz Perez	servicio intermitente	No asignado	3/04/2017 11:36	5/04/2017 11:25	2	cerrado	mañac	hace 1 a
521	EFRAIN ORTIZ	servicio intermitente	No asignado	3/04/2017 11:39	4/04/2017 13:46	1	cerrado	mañac	hace 1 a
522	Helmay Augusto Pato David	servicio intermitente	No asignado	3/04/2017 11:41	8/04/2017 8:44	5	cerrado	mañac	hace 1 a
523	Juan Andres Tumiña Chantre	servicio intermitente	No asignado	4/04/2017 15:28	5/04/2017 9:08	1	cerrado	freyber	hace 1 a
524	Luis Eduardo Silva Almarino	revisión	No asignado	4/04/2017 16:23	8/04/2017 8:54	4	cerrado	mañac	hace 1 a
525	maria fernanda silva cabrera	traslado a otro usuario	No asignado	4/04/2017 17:08	8/04/2017 8:35	4	cerrado	mañac	hace 1 a





583	John Jairo Bermeo Muñoz	recoger el servicio	No asignado	18/04/2017 14:54	25/04/2017 9:46	7	cerrado	marlac	hace 1 a
584	Reymundo Saez Perez	servicio intermitente	No asignado	18/04/2017 15:22	21/04/2017 14:39	3	cerrado	marlac	hace 1 a
585	Sandra Paola Ipiá Ordoñez	no tiene el servicio de internet	No asignado	18/04/2017 16:07	20/04/2017 9:35	2	cerrado	marlac	hace 1 a
586	oscar julian rojas casa	traslado del servicio	No asignado	18/04/2017 16:45	19/04/2017 17:20	1	cerrado	marlac	hace 1 a
587	Cuerpo de bomberos voluntarios	no tiene el servicio de internet	No asignado	19/04/2017 8:06	20/04/2017 9:02	1	cerrado	marlac	hace 1 a
588	Jose William Morales	servicio intermitente	No asignado	19/04/2017 11:29	21/04/2017 14:09	2	cerrado	marlac	hace 1 a
589	Diana patricia segura boorqui	no tiene el servicio de internet	No asignado	19/04/2017 14:14	20/04/2017 9:02	1	cerrado	marlac	hace 1 a
590	Julieth Curaca Abella	servicio intermitente	No asignado	19/04/2017 14:25	25/04/2017 9:46	6	cerrado	marlac	hace 1 a
591	Luis Odavio Chauz Peña	servicio intermitente	No asignado	19/04/2017 15:17	21/04/2017 14:41	2	cerrado	marlac	hace 1 a
592	Alexander Montero gaviña	no tiene el servicio de internet	No asignado	19/04/2017 15:43	20/04/2017 9:04	1	cerrado	marlac	hace 1 a
593	le bateas	no tiene el servicio de internet	No asignado	20/04/2017 8:44	28/04/2017 13:58	8	cerrado	marlac	hace 1 a
594	Dora Miryan Penila Espinosa	recoger el servicio	No asignado	20/04/2017 14:16	21/04/2017 11:24	1	cerrado	marlac	hace 1 a
595	Luz Dary Calderon	servicio intermitente	No asignado	21/04/2017 9:19	28/04/2017 13:58	7	cerrado	marlac	hace 1 a
596	Mary Luz Castro Calderon	servicio intermitente	No asignado	21/04/2017 10:00	21/04/2017 10:01	0	cerrado	marlac	hace 1 a
597	Mary Luz Castro Calderon	servicio intermitente	No asignado	21/04/2017 10:01	5/05/2017 10:11	14	cerrado	marlac	hace 1 a
598	John Jairo Bermeo Muñoz	traslado del servicio	No asignado	22/04/2017 11:32	3/05/2017 17:36	11	cerrado	marlac	hace 1 a
599	Jose William Morales	servicio intermitente	No asignado	22/04/2017 16:48	25/04/2017 9:45	3	cerrado	marlac	hace 1 a
600	Robinson Cullerres Madrigal	servicio intermitente	No asignado	22/04/2017 17:45	24/04/2017 11:22	2	cerrado	marlac	hace 1 a
601	Ronald Steven Amazquita	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	24/04/2017 8:38	24/04/2017 15:29	0	cerrado	marlac	hace 1 a
602	MARIA ALIX POVEDA LEAL	no tiene servicio	No asignado	24/04/2017 10:25	24/04/2017 17:21	0	cerrado	marlac	hace 1 a
603	Natalia Ipez Romero	no tiene servicio	No asignado	24/04/2017 11:29	24/04/2017 17:34	0	cerrado	marlac	hace 1 a
604	Iuis Miguel Dias Medina	no tiene servicio	No asignado	24/04/2017 11:42	24/04/2017 15:45	0	cerrado	marlac	hace 1 a
605	Ciente Eliminado	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	24/04/2017 11:44	24/04/2017 15:57	0	cerrado	marlac	hace 1 a
606	Gíber Julian Sanchez Muñetón	no tiene servicio	No asignado	24/04/2017 14:32	24/04/2017 16:08	0	cerrado	marlac	hace 1 a
607	Jhon Jairo Sterlin	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	24/04/2017 16:38	25/04/2017 9:45	1	cerrado	marlac	hace 1 a
608	JAVIER MUÑOZ TORRES	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	24/04/2017 17:33	24/04/2017 17:34	0	cerrado	marlac	hace 1 a
609	Jesús Antonio Silva	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	24/04/2017 17:34	4/05/2017 8:22	10	cerrado	marlac	hace 1 a
611	Liliana Milena Parra Cuellar	no tiene servicio	No asignado	25/04/2017 8:07	25/04/2017 14:02	0	cerrado	marlac	hace 1 a
612	Lina Yurani Valensuela Herna	no tiene servicio	No asignado	25/04/2017 8:52	4/05/2017 8:22	9	cerrado	marlac	hace 1 a
613	Josefa Canacua Diaz	revisión	No asignado	25/04/2017 15:24	25/04/2017 9:23	1	cerrado	marlac	hace 1 a
614	ARMANDO PEÑA YUSTRE	no tiene servicio	No asignado	26/04/2017 9:17	26/04/2017 9:17	0	cerrado	marlac	hace 1 a
615	ARMANDO PEÑA YUSTRE	no tiene servicio	No asignado	26/04/2017 9:17	26/04/2017 8:23	0	cerrado	marlac	hace 1 a
616	Teofilo Torre Alto Encanto	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/04/2017 9:39	6/05/2017 11:26	10	cerrado	marlac	hace 1 a
617	Nixon Oviedo Diaz	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/04/2017 10:08	26/04/2017 14:25	0	cerrado	marlac	hace 1 a
618	Yelson Fabian Oviedo	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/04/2017 10:08	27/04/2017 8:18	1	cerrado	marlac	hace 1 a
620	Ludvica Cortes Mendez	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/04/2017 11:11	27/04/2017 8:14	1	cerrado	marlac	hace 1 a
621	ARMANDO PEÑA YUSTRE	no tiene servicio	No asignado	27/04/2017 11:09	28/04/2017 15:50	1	cerrado	marlac	hace 1 a
622	Rotsy Garcia Ceballos	no tiene servicio	No asignado	28/04/2017 8:38	28/04/2017 15:41	0	cerrado	marlac	hace 1 a
623	Jhon Jairo Sterlin	servicio lento	No asignado	2/05/2017 10:42	4/05/2017 15:25	2	cerrado	marlac	hace 1 a
624	Rosa Alejandra Herrera Rojas	No tiene servicio de internet	No asignado	2/05/2017 14:05	13/05/2017 10:56	11	cerrado	YULITZA	hace 1 a
625	Liliana Milena Parra Cuellar	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	2/05/2017 15:48	6/05/2017 8:18	4	cerrado	marlac	hace 1 a
626	Jose Yamid correa Guafarita	no tiene servicio	No asignado	2/05/2017 15:58	4/05/2017 8:33	2	cerrado	marlac	hace 1 a
627	Willan Alexander Vargas Rubi	SERVICIO INTERMITENTE Y LENO	No asignado	3/05/2017 9:59	3/05/2017 17:36	0	cerrado	marlac	hace 1 a
628	Javier Prada Sterlin	servicio lento	No asignado	3/05/2017 11:39	6/05/2017 11:26	3	cerrado	marlac	hace 1 a
629	Amanda Rodriguez Rojas	no tiene servicio	No asignado	3/05/2017 15:25	4/05/2017 15:11	1	cerrado	marlac	hace 1 a
630	Jairo molina Peña	traslado del servicio	No asignado	4/05/2017 9:45	5/05/2017 10:12	1	cerrado	marlac	hace 0 a
631	oscar julian rojas casa	servicio lento	No asignado	4/05/2017 11:08	4/05/2017 14:08	0	cerrado	marlac	hace 1 a
632	Ciente Eliminado	SERVICIO INTERMITENTE Y LENO	No asignado	4/05/2017 11:23	6/05/2017 8:15	2	cerrado	marlac	hace 1 a
633	Donidia Bernal Collazos	revisión	No asignado	4/05/2017 14:10	4/05/2017 15:11	0	cerrado	marlac	hace 1 a
634	Eiver Figueroa Sotto	SERVICIO INTERMITENTE Y LENO	No asignado	4/05/2017 14:29	4/05/2017 15:55	0	cerrado	marlac	hace 1 a
635	IE Marticas	no tiene servicio	No asignado	4/05/2017 15:22	18/05/2017 11:43	14	cerrado	marlac	hace 1 a
636	Jose Gabriel Beltran Molina	servicio lento	No asignado	4/05/2017 16:46	6/05/2017 8:15	2	cerrado	marlac	hace 1 a
637	Cristian Toconas Vargas	servicio lento	No asignado	4/05/2017 16:49	5/05/2017 17:04	1	cerrado	marlac	hace 1 a
638	Natalia Jairo Romano	servicio lento	No asignado	5/05/2017 16:40	6/05/2017 16:40	0	cerrado	Diana	hace 1 a

639	Claudia Patricia Polania Vane	cambio de cable	No asignado	5/05/2017 14:18	5/05/2017 17:00	0	cerrado	Rubem	hace 1 a
640	Jhan Javier rojas Gomez	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	5/05/2017 17:14	11/05/2017 16:09	8	cerrado	marlac	hace 1 a
641	Robinson Gutierrez Madrigal	realizar revision	No asignado	6/05/2017 9:53	9/05/2017 8:27	3	cerrado	Rubem	hace 1 a
642	Nelson Gerardo Rodriguez	revisión	No asignado	6/05/2017 11:01	8/05/2017 16:04	2	cerrado	marlac	hace 1 a
643	oscar eduardo hernandez 2	revisión	No asignado	6/05/2017 11:07	11/05/2017 14:11	5	cerrado	marlac	hace 1 a
644	Leydy Jhoana Vargas	servicio lento	No asignado	6/05/2017 16:44	8/05/2017 8:58	2	cerrado	marlac	hace 1 a
646	Ingrid Correa	servicio lento	No asignado	7/05/2017 10:29	9/05/2017 11:43	2	cerrado	marlac	hace 1 a
647	Falber Vega Salazar	servicio lento	No asignado	7/05/2017 13:11	9/05/2017 8:14	2	cerrado	marlac	hace 1 a
648	Juan Andres Tumifia Chantre	servicio lento	No asignado	8/05/2017 8:11	9/05/2017 11:48	1	cerrado	marlac	hace 1 a
649	Guillermo Torres Perdomo	revisión	No asignado	8/05/2017 9:15	9/05/2017 8:27	1	cerrado	marlac	hace 1 a
650	Luis Carlos Medina Buendia	servicio lento	No asignado	8/05/2017 10:11	11/05/2017 17:46	3	cerrado	diana	hace 1 a
651	Maria Fernanda España Zuñiga	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	8/05/2017 14:13	25/05/2017 8:07	17	cerrado	diana	hace 1 a
652	Alexis Yoana Antuni	no bene servicio	No asignado	8/05/2017 16:01	10/05/2017 8:21	2	cerrado	diana	hace 1 a
653	Oscar Julian Rojas Ruiz	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	9/05/2017 15:42	10/05/2017 8:21	1	cerrado	marlac	hace 1 a
654	Hernan Antuni Soto	servicio lento	No asignado	9/05/2017 15:55	10/05/2017 17:15	1	cerrado	marlac	hace 1 a
655	Yolanda Ortiz Barrera	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	9/05/2017 16:06	11/05/2017 17:45	2	cerrado	marlac	hace 1 a
656	Amanda Rodriguez Rojas	servicio intermitente y lento	No asignado	9/05/2017 17:01	10/05/2017 17:20	1	cerrado	marlac	hace 1 a
657	Yandry Tatiana Yustre	traslado de servicio	No asignado	9/05/2017 17:09	11/05/2017 14:16	2	cerrado	marlac	hace 1 a
658	Falber Vega Salazar	servicio lento	No asignado	10/05/2017 8:18	19/05/2017 8:06	9	cerrado	marlac	hace 1 a
660	Claudia Patricia Polania Vane	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	10/05/2017 10:51	10/05/2017 14:04	0	cerrado	marlac	hace 1 a
661	Dairo Cerquera Trujillo	revisión	No asignado	10/05/2017 16:01	11/05/2017 14:12	1	cerrado	marlac	hace 1 a
662	Ludvívia Cortes Mendez	realizar revision presencial de em	No asignado	11/05/2017 11:34	18/05/2017 8:06	7	cerrado	marlac	hace 1 a
663	Juan Andres Tumifia Chantre	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	11/05/2017 15:27	11/05/2017 16:43	0	cerrado	marlac	hace 1 a
664	Carlos Rojas	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	12/05/2017 9:10	16/05/2017 11:51	4	cerrado	marlac	hace 1 a
665	adriana jimena quintero ordoñez	revisión	No asignado	12/05/2017 15:34	18/05/2017 8:06	6	cerrado	marlac	hace 1 a
667	Mariano Leal Palomares 2	traslado del servicio	No asignado	13/05/2017 14:00	16/05/2017 11:51	3	cerrado	marlac	hace 1 a
668	Amparo Tapias Perdomo	servicio lento	No asignado	13/05/2017 17:22	16/05/2017 11:42	3	cerrado	marlac	hace 1 a

669	Armando Gonzales Casa	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	14/05/2017 11:20	16/05/2017 11:51	2	cerrado	marlac	hace 1 a
670	Maria Del Pilar Vega Gonzalez	revisión	No asignado	17/05/2017 8:53	18/05/2017 10:53	1	cerrado	marlac	hace 1 a
671	Maria Del Pilar Vega Gonzalez	revisión	No asignado	17/05/2017 10:38	18/05/2017 8:05	1	cerrado	marlac	hace 1 a
672	Eduar Ivan Argote Claros	servicio lento	No asignado	17/05/2017 14:22	24/05/2017 8:43	7	cerrado	marlac	hace 1 a
673	Maicol Andres Anacona Alvarez	servicio lento	No asignado	17/05/2017 16:41	24/05/2017 17:35	7	cerrado	marlac	hace 1 a
674	JAVIER MUÑOZ TORRES	servicio lento	No asignado	17/05/2017 16:53	22/05/2017 11:52	5	cerrado	marlac	hace 1 a
675	Hemey Segura Maje	servicio lento	No asignado	18/05/2017 8:40	22/05/2017 11:52	4	cerrado	marlac	hace 1 a
677	Nelly Lorena Vera Ramirez	traslado de la antena	No asignado	18/05/2017 16:56	30/05/2017 9:47	12	cerrado	marlac	hace 1 a
678	Nini johanna Sierra	servicio lento	No asignado	18/05/2017 17:32	24/05/2017 8:12	6	cerrado	marlac	hace 1 a
679	Napoleon Burbano Rojas	SERVICIO MALO MUY LENTO	No asignado	19/05/2017 9:32	26/05/2017 15:26	7	cerrado	marlac	hace 1 a
681	Olga Lopez Gonzalez	SERVICIO MALO MUY LENTO	No asignado	19/05/2017 10:00	27/05/2017 8:25	8	cerrado	marlac	hace 1 a
682	Eycela Montes Celis	SERVICIO MALO MUY LENTO	No asignado	19/05/2017 10:36	23/05/2017 8:18	4	cerrado	marlac	hace 1 a
683	Edgar Heladio Ossa Castillo	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	19/05/2017 15:01	23/05/2017 8:18	4	cerrado	marlac	hace 1 a
684	EFFRAIN ORTIZ	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	20/05/2017 9:09	24/05/2017 8:36	4	cerrado	marlac	hace 1 a
685	Nelcy Hernandez Plazas	traslado del servicio	No asignado	20/05/2017 11:31	14/06/2017 8:21	25	cerrado	marlac	hace 1 a
686	Hernan Antuni Soto	servicio lento	No asignado	22/05/2017 10:40	24/05/2017 11:24	2	cerrado	marlac	hace 1 a
687	Yhon Fredy Salgado Esquivel	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	22/05/2017 16:42	27/05/2017 8:25	5	cerrado	marlac	hace 1 a
688	Jhon Jairo Sterlin	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	23/05/2017 8:04	24/05/2017 8:34	1	cerrado	marlac	hace 1 a
689	Jessica Mabel Plaza Facundo	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	23/05/2017 8:09	25/05/2017 8:08	2	cerrado	marlac	hace 1 a
690	inversiones y transportes la g	no bene servicio	No asignado	23/05/2017 9:16	24/05/2017 8:20	1	cerrado	marlac	hace 1 a
691	Carlos Revelo Jurado 2	no bene servicio	No asignado	23/05/2017 9:17	24/05/2017 8:13	1	cerrado	marlac	hace 1 a
692	Gloria Rojas Orozco	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	24/05/2017 8:33	26/05/2017 15:26	2	cerrado	marlac	hace 1 a
693	Alberto Caicedo Soto	no bene servicio de wifi	No asignado	24/05/2017 10:00	7/06/2017 14:07	14	cerrado	marlac	hace 1 a
695	Jesús Antonio Silva	servicio lento	No asignado	24/05/2017 16:07	25/05/2017 15:43	1	cerrado	marlac	hace 1 a
696	Paola Sorainy Sambony Rojas	servicio lento	No asignado	24/05/2017 17:02	27/05/2017 8:25	3	cerrado	marlac	hace 1 a
697	Maria Fernanda España Zuñiga	traslado del servicio	No asignado	25/05/2017 9:47	30/05/2017 8:01	5	cerrado	marlac	hace 1 a
699	Napoleon Burbano Rojas	SERVICIO MALO MUY LENTO	No asignado	26/05/2017 8:13	26/05/2017 8:47	0	cerrado	marlac	hace 1 a

700	Maria Fanny Betancourt Mon	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	26/05/2017 8:26	27/05/2017 8:27	1	cerrado	marlac	hace 1 a
702	Jose Yamid correa Gueñarta	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	26/05/2017 17:54	27/05/2017 14:41	1	cerrado	diana	hace 1 a
712	Leonardo Avalo Triana	traslado del servicio	Miguel Peñaño C	27/05/2017 15:59	7/06/2017 14:07	11	cerrado	marlac	hace 1 a
713	Fredy Eduardo Saicedo	servicio lento	No asignado	30/05/2017 8:53	5/06/2017 15:47	6	cerrado	marlac	hace 1 a
714	Juan De Dios Torres Torres	no tiene servicio	No asignado	30/05/2017 8:53	30/05/2017 15:13	0	cerrado	marlac	hace 1 a
715	Jessica Mabel Plaza Facundo	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	30/05/2017 10:25	7/06/2017 14:05	8	cerrado	marlac	hace 1 a
716	Alberto Caicedo Soto	No tiene servicio de internet	No asignado	30/05/2017 17:44	1/06/2017 8:16	2	cerrado	marlac	hace 1 a
717	leydy jhoana pimentel rodrigue	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	1/06/2017 15:05	17/06/2017 17:06	16	cerrado	marlac	hace 1 a
718	Leonardo Avalo Triana	traslado del servicio	No asignado	1/06/2017 15:46	17/06/2017 8:02	16	cerrado	diana	hace 1 a
719	Sandra Bernal Castrillon	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	1/06/2017 16:32	3/06/2017 16:19	2	cerrado	diana	hace 1 a
720	Mayelli Ojalora Nosa	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	1/06/2017 16:47	17/06/2017 17:06	16	cerrado	diana	hace 1 a
721	Federacion Nacional De Cafe	SERVICIO MALO MUY LENTO	No asignado	2/06/2017 9:05	17/06/2017 8:02	15	cerrado	marlac	hace 1 a
722	Bladimir Castillo Guzman	servicio lento	No asignado	3/06/2017 8:17	15/06/2017 10:47	12	cerrado	marlac	hace 1 a
723	Leonardo Mulcove Pencue	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	3/06/2017 9:32	16/06/2017 8:16	13	cerrado	marlac	hace 1 a
724	Luda Medina Roso	LENTO EL SERVICIO	No asignado	3/06/2017 11:10	10/06/2017 15:15	7	cerrado	freyber	hace 1 a
725	Alfonso maje molina	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	3/06/2017 14:21	3/06/2017 16:09	0	cerrado	marlac	hace 1 a
726	Yagueline valenzuela valderra	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	3/06/2017 14:43	7/06/2017 14:05	4	cerrado	marlac	hace 1 a
727	arley chauz botaños	no tiene servicio	No asignado	3/06/2017 15:18	6/06/2017 9:51	3	cerrado	marlac	hace 1 a
728	Apuestas Nacionales Gallard	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	5/06/2017 10:02	10/06/2017 15:15	5	cerrado	marlac	hace 1 a
729	vieta saenz antun	no tiene servicio	No asignado	5/06/2017 11:27	20/06/2017 15:02	15	cerrado	marlac	hace 1 a
730	Carlos Felipe Botaños	servicio lento	No asignado	5/06/2017 11:49	5/06/2017 17:56	0	cerrado	marlac	hace 1 a
731	Reymundo Saenz Perez	servicio lento	No asignado	5/06/2017 14:43	10/06/2017 15:16	5	cerrado	marlac	hace 1 a
732	Angelica Maria Loaisa Erazo	servicio lento	No asignado	5/06/2017 15:31	7/06/2017 14:07	2	cerrado	marlac	hace 1 a
733	arley chauz botaños	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	5/06/2017 17:27	10/06/2017 15:53	5	cerrado	marlac	hace 1 a
734	Ludvita Cortes Mendez	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	6/06/2017 10:39	10/06/2017 15:53	4	cerrado	marlac	hace 1 a
735	Miller Pulido Cerquera	servicio lento	No asignado	6/06/2017 11:41	10/06/2017 15:52	4	cerrado	marlac	hace 1 a
736	Adonay Villmil Cortez	servicio lento	No asignado	6/06/2017 14:51	10/06/2017 15:16	4	cerrado	marlac	hace 1 a

737	Miguel Narvaez	no tiene servicio	No asignado	7/06/2017 9:50	17/06/2017 17:05	10	cerrado	marlac	hace 1 a
738	yeison oneider motta 1	no tiene servicio	No asignado	7/06/2017 11:37	13/06/2017 14:06	6	cerrado	marlac	hace 1 a
739	Nelcy Hernandez Pizazas	traslado del servicio	No asignado	7/06/2017 18:01	10/06/2017 15:16	3	cerrado	marlac	hace 1 a
740	Ramon Collazos 2	no tiene servicio	No asignado	8/06/2017 8:58	14/06/2017 14:04	6	cerrado	marlac	hace 1 a
741	Anerson Gonzalez Murcia	no tiene servicio	No asignado	8/06/2017 16:16	13/06/2017 8:16	5	cerrado	marlac	hace 1 a
742	carlos ortiz paladines	servicio lento	No asignado	9/06/2017 8:37	13/06/2017 8:16	4	cerrado	marlac	hace 1 a
743	Miguel Narvaez	no tiene servicio	No asignado	9/06/2017 8:48	13/06/2017 14:02	4	cerrado	marlac	hace 1 a
744	Ronald Steven Amezcuita	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	9/06/2017 9:09	13/06/2017 8:16	4	cerrado	marlac	hace 1 a
745	Luis Octavio Chauz Peña	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	10/06/2017 10:03	14/06/2017 8:21	4	cerrado	marlac	hace 1 a
746	Sandra Bernal Castrillon	servicio lento	No asignado	10/06/2017 16:31	13/06/2017 8:22	3	cerrado	marlac	hace 1 a
747	Teofilo Muñoz Carrillo	servicio lento	No asignado	10/06/2017 17:36	17/06/2017 8:02	7	cerrado	marlac	hace 1 a
748	oscar eduardo hernandez pur	no tiene servicio	No asignado	12/06/2017 9:22	17/06/2017 17:30	5	cerrado	marlac	hace 1 a
749	Yandry Tatiana Yustre	no tiene servicio	No asignado	12/06/2017 14:02	14/06/2017 8:21	2	cerrado	marlac	hace 1 a
750	Eulicer Leal Palomares	servicio lento	No asignado	12/06/2017 14:04	22/06/2017 8:17	10	cerrado	marlac	hace 1 a
751	arley chauz botaños	no tiene servicio	No asignado	12/06/2017 16:52	14/06/2017 8:21	2	cerrado	marlac	hace 1 a
752	ELMER JESITH PIMENTA DE	no tiene servicio	No asignado	13/06/2017 10:56	17/06/2017 8:03	4	cerrado	marlac	hace 1 a
753	Juan Carlos Rivera Vasquez	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	13/06/2017 14:08	14/06/2017 14:06	1	cerrado	marlac	hace 1 a
754	Amparo Taptas Perdomo	no tiene servicio	No asignado	13/06/2017 15:17	14/06/2017 8:21	1	cerrado	marlac	hace 1 a
755	duvan vargas	no tiene servicio	No asignado	15/06/2017 12:00	21/09/2017 15:27	98	cerrado	marlac	hace 1 a
756	yeshica mazorra diaz	servicio lento cambiar guada	No asignado	15/06/2017 17:11	17/06/2017 17:05	2	cerrado	marlac	hace 1 a
757	Jefferson Ramirez Rojas	servicio lento	No asignado	15/06/2017 17:56	15/06/2017 17:56	0	cerrado	diana	hace 1 a
758	Adrián Fernando Caicedo Chi	TRASLADO PARA ANTIGUO CAD	No asignado	16/06/2017 8:16	22/06/2017 8:23	6	cerrado	marlac	hace 1 a
759	Luisa Elena Figueroa	servicio lento	No asignado	16/06/2017 14:05	17/06/2017 8:02	1	cerrado	diana	hace 1 a
761	Helmar Julian Collazos Torres	no tiene servicio	Maria crisna n	17/06/2017 9:27	20/06/2017 11:12	3	cerrado	marlac	hace 1 a
762	Leydy Jhoana Vargas	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	17/06/2017 11:41	3/08/2017 15:19	47	cerrado	marlac	hace 1 a
763	Deicy Cardona	no tiene servicio	No asignado	17/06/2017 12:54	17/06/2017 17:05	0	cerrado	marlac	hace 1 a
765	Luis Antonio castaño Silva	servicio de conexiones estado	Maria crisna n	17/06/2017 13:53	20/06/2017 11:09	3	cerrado	marlac	hace 1 a

767	Paola Sorainy Sambony Rojas	traslado del servicio	No asignado	21/06/2017 8:52	23/06/2017 9:02	2	cerrado	marlac	hace 1 a
768	Flor Denys Sanchez	no tiene servicio	No asignado	21/06/2017 9:24	8/07/2017 8:03	15	cerrado	marlac	hace 1 a
769	Lilia Tirado Rodriguez	no tiene servicio	No asignado	21/06/2017 9:34	23/06/2017 9:02	2	cerrado	marlac	hace 1 a
770	Rosalba Gonzalez Cuelilar	no tiene servicio	Maria crisstina n	21/06/2017 15:13	8/07/2017 8:02	15	cerrado	marlac	hace 1 a
771	Sandra Patricia Castellon Med	no tiene servicio	No asignado	21/06/2017 17:37	23/06/2017 9:02	2	cerrado	marlac	hace 1 a
772	HENRRY GARCIA RAMOS	no tiene servicio	No asignado	22/06/2017 14:09	23/06/2017 14:06	1	cerrado	marlac	hace 1 a
773	Alfonso maje molina	servicio intermitente	No asignado	23/06/2017 9:04	23/06/2017 14:04	0	cerrado	marlac	hace 1 a
774	Cliente Eliminado	servicio intermitente malo	No asignado	23/06/2017 9:54	23/06/2017 15:47	0	cerrado	marlac	hace 1 a
776	Edinson Varon Barragan	no tiene servicio	No asignado	24/06/2017 8:25	24/06/2017 9:22	0	cerrado	marlac	hace 1 a
777	Eduardo Morea	SERVICIO INTERMITENTE	Maria crisstina n	24/06/2017 8:28	27/06/2017 11:34	3	cerrado	marlac	hace 1 a
778	Hector Rojas Flores	traslado del servicio	No asignado	24/06/2017 8:32	27/06/2017 8:21	3	cerrado	marlac	hace 1 a
779	Fanny Vergara Ortiz	servicio lento	No asignado	24/06/2017 8:38	24/06/2017 9:39	0	cerrado	marlac	hace 1 a
780	Bradimir Urrego Torres	no tiene servicio	Maria crisstina n	24/06/2017 15:49	27/06/2017 11:31	3	cerrado	marlac	hace 1 a
782	solan y ñañez quillindo	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	27/06/2017 17:04	5/07/2017 14:42	8	cerrado	marlac	hace 1 a
783	Hector Javier Rojas	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	28/06/2017 9:30	29/06/2017 15:26	1	cerrado	marlac	hace 1 a
784	IE SAN JOSE DE LLANITOS	servicio lento	No asignado	28/06/2017 10:42	29/06/2017 14:04	1	cerrado	marlac	hace 1 a
785	SONIA MEDINA	no tiene servicio	No asignado	28/06/2017 14:32	12/07/2017 16:48	14	cerrado	marlac	hace 1 a
786	Esperanza Rojas Puentes	servicio lento	No asignado	29/06/2017 11:50	29/06/2017 15:24	0	cerrado	marlac	hace 1 a
787	Gloria Patricia Orjuela Guaner	no tiene servicio	No asignado	29/06/2017 15:20	29/06/2017 17:34	0	cerrado	diana	hace 1 a
788	Flodier Maceteo Rayo	servicio lento	No asignado	30/06/2017 14:33	5/07/2017 14:41	5	cerrado	marlac	hace 1 a
789	Mild Coffe Company Huila	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	30/06/2017 14:41	11/07/2017 14:34	11	cerrado	marlac	hace 1 a
790	yeshica mazorra diaz	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	1/07/2017 13:24	11/07/2017 14:33	10	cerrado	marlac	hace 1 a
791	William Hernan Claros Castill	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	1/07/2017 14:14	5/07/2017 14:39	4	cerrado	marlac	hace 1 a
792	arley chaux botaños	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	2/07/2017 11:13	11/07/2017 14:32	9	cerrado	marlac	hace 1 a
793	Israel Muñoz Lopez	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	2/07/2017 11:57	5/07/2017 15:00	3	cerrado	marlac	hace 1 a
794	Teofilo Muñoz Camillo	servicio lento	No asignado	4/07/2017 9:33	5/07/2017 15:36	1	cerrado	marlac	hace 1 a
795	ximena salinas	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	4/07/2017 12:03	8/07/2017 13:41	4	cerrado	marlac	hace 1 a
797	Sandra Esperanza Bernal Vad	servicio lento	No asignado	4/07/2017 14:25	7/07/2017 8:31	3	cerrado	marlac	hace 1 a
798	andres felipe cabrera lopez	servicio lento	No asignado	4/07/2017 14:26	7/07/2017 8:45	3	cerrado	marlac	hace 1 a
799	Adriana Sofía Correa Rubiano	recoger servicio	No asignado	4/07/2017 14:49	8/07/2017 10:36	4	cerrado	marlac	hace 1 a
800	Mary Luz Castro Calderon	cambio router	No asignado	4/07/2017 15:20	8/07/2017 13:41	4	cerrado	marlac	hace 1 a
801	Olga Tirado Rodriguez	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	4/07/2017 15:29	11/07/2017 14:32	7	cerrado	marlac	hace 1 a
802	Edinson Varon Barragan	no tiene servicio	No asignado	4/07/2017 17:49	11/07/2017 14:32	7	cerrado	marlac	hace 1 a
803	IE San Adolfo	no tiene servicio	No asignado	5/07/2017 9:13	11/07/2017 14:17	6	cerrado	marlac	hace 1 a
804	IE San Adolfo	no tiene servicio	No asignado	5/07/2017 9:19	5/07/2017 9:19	0	cerrado	marlac	hace 1 a
805	IE Maricao	no tiene servicio	No asignado	5/07/2017 9:20	11/07/2017 14:16	6	cerrado	marlac	hace 1 a
806	Duberney Ortiz Perdono	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	5/07/2017 11:30	7/07/2017 9:31	2	cerrado	marlac	hace 1 a
807	Jose William Morales	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	5/07/2017 11:51	11/07/2017 8:05	6	cerrado	marlac	hace 1 a
809	Carolina Silva España	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	5/07/2017 16:05	1/08/2017 8:00	27	cerrado	marlac	hace 1 a
810	Miguel Narvaez	no tiene servicio	No asignado	5/07/2017 16:55	9/08/2017 10:53	35	cerrado	marlac	hace 1 a
811	Rodngo Perez Solano	servio intermitente	No asignado	6/07/2017 8:04	11/07/2017 14:32	5	cerrado	marlac	hace 1 a
812	Esperanza Rojas Puentes	servicio lento	No asignado	6/07/2017 8:20	8/07/2017 9:30	2	cerrado	marlac	hace 1 a
813	ismelda Yustre Joven	traslado del servicio	No asignado	7/07/2017 8:03	12/07/2017 8:16	5	cerrado	marlac	hace 1 a
814	Gloria Santos Ordoñez	no tiene servicio	No asignado	7/07/2017 8:16	8/07/2017 13:53	1	cerrado	diana	hace 1 a
815	Eulicer Leal Palomares	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	7/07/2017 9:41	8/07/2017 13:43	1	cerrado	diana	hace 1 a
816	Adriana Sofía Correa Rubiano	traslado del servicio	No asignado	8/07/2017 10:37	12/07/2017 16:49	4	cerrado	marlac	hace 1 a
817	jose gildardo aguirre	no tiene servicio	No asignado	8/07/2017 10:52	8/07/2017 11:30	0	cerrado	marlac	hace 1 a
818	Mary Luz Castro Calderon	no tiene servicio	No asignado	8/07/2017 11:00	8/07/2017 13:41	0	cerrado	marlac	hace 1 a
819	Coomotor Ltda	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	8/07/2017 14:25	8/07/2017 18:36	0	cerrado	diana	hace 1 a
820	Eduardo Muñoz Rosada	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	8/07/2017 15:36	25/07/2017 14:20	17	cerrado	diana	hace 1 a
821	Carlos Felipe Bolaños	servicio lento	No asignado	8/07/2017 16:20	11/07/2017 14:32	3	cerrado	diana	hace 1 a
822	Nelson Ivan Rivera Palomino	SERVICIO INTERMITENTE Y LEN	No asignado	8/07/2017 17:25	23/08/2017 17:14	46	cerrado	diana	hace 1 a
823	Fanny Vergara Ortiz	servicio lento	No asignado	11/07/2017 8:43	12/07/2017 8:14	1	cerrado	marlac	hace 1 a
824	Yakeline Gomez Fernandez	no tiene servicio	No asignado	11/07/2017 8:27	12/07/2017 8:14	1	cerrado	marlac	hace 1 a

825	yeshica mazorra diaz	servicio	No asignado	12/07/2017 8:46	15/12/2017 17:13	156	cerrado	marlac	hace 1 a
826	neptali ortiz vargas	servio intermitente	No asignado	12/07/2017 9:41	15/07/2017 8:10	3	cerrado	marlac	hace 1 a
827	Yandry Tabana Yustre	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	12/07/2017 11:14	13/07/2017 8:09	1	cerrado	marlac	hace 1 a
828	Jimena Salinas	servicio lento	No asignado	12/07/2017 11:57	13/07/2017 10:45	1	cerrado	marlac	hace 1 a
829	Nelly Lorena Vera Ramirez	letró del servicio	No asignado	12/07/2017 16:30	13/07/2017 10:45	1	cerrado	marlac	hace 1 a
830	Olga Luciaclaros Bernal	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	12/07/2017 17:40	13/07/2017 10:44	1	cerrado	diana	hace 1 a
831	Teafilo Muñoz Carrillo	no tiene servicio	No asignado	13/07/2017 16:37	15/07/2017 8:08	2	cerrado	marlac	hace 1 a
832	Anibar Quilindo	servicio lento	No asignado	14/07/2017 8:46	27/07/2017 16:44	13	cerrado	marlac	hace 1 a
833	Wilder Andres Muñoz Cortez	cambio de router	No asignado	14/07/2017 9:33	17/07/2017 8:41	3	cerrado	marlac	hace 1 a
834	Edgar de Jesus Garcia Cebal	no tiene servicio	No asignado	15/07/2017 10:35	18/07/2017 8:15	3	cerrado	diana	hace 1 a
835	Bellanid Cuellar	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	17/07/2017 8:13	3/08/2017 10:46	17	cerrado	marlac	hace 1 a
836	ESCUELA LA ESTRELLA	no tiene internet	No asignado	17/07/2017 9:30	17/07/2017 15:42	0	cerrado	marlac	hace 1 a
837	Lidia Ortiz Zanabria	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	17/07/2017 9:57	18/07/2017 8:25	1	cerrado	marlac	hace 1 a
838	Ofelia Ortiz Zamora negocio	traslado del servicio	No asignado	17/07/2017 10:05	2/08/2017 14:10	16	cerrado	marlac	hace 1 a
839	MARYI LORENA HERMOSA R	no tiene servicio	No asignado	17/07/2017 14:00	26/07/2017 15:33	9	cerrado	marlac	hace 1 a
840	ERLINDA PATRICIA TORO MA	no tiene servicio	No asignado	17/07/2017 14:37	18/07/2017 8:19	1	cerrado	marlac	hace 1 a
841	Leny yanith maje castro	no tiene servicio	No asignado	17/07/2017 14:47	19/07/2017 8:03	2	cerrado	marlac	hace 1 a
842	Carlos Felipe Bolaños	sigue el internet lento para abilit	No asignado	17/07/2017 16:20	21/07/2017 17:26	4	cerrado	JEI Client	hace 1 a
843	aura plazas facundo	servicio intermitente	No asignado	18/07/2017 8:56	9/08/2017 9:20	22	cerrado	marlac	hace 1 a
844	Yandry Tatiana Yustre	servicio lento	No asignado	18/07/2017 15:38	19/07/2017 15:38	0	cerrado	marlac	hace 1 a
846	ESCUELA PRIMAVERA	no tiene servicio	No asignado	19/07/2017 9:58	26/07/2017 14:08	7	cerrado	marlac	hace 1 a
847	Yenny Constanza Urquina Mo	no tiene servicio	No asignado	19/07/2017 17:28	25/07/2017 13:42	6	cerrado	marlac	hace 1 a
848	Diego Fernando Castillo Mes	traslado del servicio	No asignado	19/07/2017 17:30	26/07/2017 8:05	7	cerrado	marlac	hace 1 a
849	IE San Adolfo	no tiene servicio	No asignado	21/07/2017 8:30	25/07/2017 13:50	4	cerrado	marlac	hace 1 a
851	Adriana Sofia Correa Rubiano	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	21/07/2017 10:57	1/08/2017 14:09	11	cerrado	marlac	hace 1 a
852	Fanny Vergara Ortiz	no tiene servicio	No asignado	21/07/2017 11:17	21/07/2017 14:13	0	cerrado	marlac	hace 1 a
853	YANID HERNANDEZ MONTE	no tiene servicio	No asignado	21/07/2017 16:24	21/07/2017 17:11	0	cerrado	diana	hace 1 a

854	Bladymir Castillo Guzman	no tiene servicio	No asignado	22/07/2017 8:28	26/07/2017 14:04	4	cerrado	marlac	hace 1 a
855	Aldemar Aranda Vargas	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	22/07/2017 12:03	27/07/2017 16:44	5	cerrado	marlac	hace 1 a
856	Nelson Quintero Artunduaga	servicio lento	No asignado	22/07/2017 12:07	24/07/2017 10:48	2	cerrado	marlac	hace 1 a
857	Yolanda Ortiz Barrera	traslado del servicio	No asignado	24/07/2017 9:01	27/07/2017 16:20	3	cerrado	marlac	hace 1 a
858	Le bateas	no tiene servicio	No asignado	24/07/2017 10:25	3/08/2017 8:23	10	cerrado	marlac	hace 1 a
859	Anibar Quilindo	no tiene servicio	No asignado	24/07/2017 16:13	27/07/2017 14:14	3	cerrado	marlac	hace 1 a
860	Sandra Mileny Correa Saboga	no tiene servicio	No asignado	24/07/2017 16:21	26/07/2017 15:37	2	cerrado	marlac	hace 1 a
861	Wilson Maca Muñoz, maria e	no tiene servicio	No asignado	24/07/2017 17:12	27/07/2017 14:14	3	cerrado	marlac	hace 1 a
862	Gloria Santos Ordoñez	servicio lento	No asignado	25/07/2017 9:14	2/08/2017 14:15	8	cerrado	marlac	hace 1 a
863	adriana jimena quintero ordoñ	servicio lento todo el dia	No asignado	25/07/2017 16:36	27/07/2017 8:50	2	cerrado	marlac	hace 1 a
864	Gildardo Perdomo Rodriguez	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	25/07/2017 16:52	27/07/2017 10:41	2	cerrado	marlac	hace 1 a
865	Himmer Hernan Joven	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/07/2017 10:30	27/07/2017 8:26	1	cerrado	marlac	hace 1 a
866	Yamile Bermeo Viveros	no tiene servicio	No asignado	26/07/2017 13:57	9/08/2017 12:05	14	cerrado	marlac	hace 1 a
867	MARYI LORENA HERMOSA R	no tiene servicio	No asignado	26/07/2017 14:18	26/07/2017 15:30	0	cerrado	diana	hace 1 a
868	Carlos Mauricio Vargas	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/07/2017 16:27	27/07/2017 16:44	1	cerrado	diana	hace 1 a
869	Jimmy Alejandro Rodriguez V	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	26/07/2017 17:52	27/07/2017 8:47	1	cerrado	diana	hace 1 a
870	Edicson Jonathan Muñoz Crdo	SERVICIO INTERMITENTE Y LER	No asignado	27/07/2017 8:59	10/08/2017 11:48	14	cerrado	marlac	hace 1 a
871	yeshica mazorra diaz	servicio lento	No asignado	27/07/2017 11:51	1/08/2017 8:01	5	cerrado	marlac	hace 1 a
872	Carmen Elisa Rocha Gonzale	no tiene servicio	No asignado	27/07/2017 17:24	28/07/2017 11:57	1	cerrado	marlac	hace 1 a
873	Elisabeth Ceballes Joven	no tiene servicio	No asignado	28/07/2017 9:25	29/07/2017 17:33	1	cerrado	marlac	hace 1 a
874	Edgar de Jesus Garcia Cebal	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	28/07/2017 9:38	2/08/2017 16:41	5	cerrado	marlac	hace 1 a
875	Faiber Santa Rivera	no tiene servicio	No asignado	28/07/2017 14:48	2/08/2017 8:17	5	cerrado	marlac	hace 1 a
876	Rubermy Olaya Ortiz	no tiene servicio	No asignado	29/07/2017 8:39	29/07/2017 17:29	0	cerrado	marlac	hace 1 a
877	Luis Octavio Chauz Peña	no tiene servicio	No asignado	29/07/2017 13:21	29/07/2017 17:24	0	cerrado	marlac	hace 1 a
878	oliver jimenez penagos	no tiene servicio	No asignado	29/07/2017 15:01	2/08/2017 8:21	4	cerrado	marlac	hace 1 a
879	Mary Luz Castro Calderon	servicio lento	No asignado	29/07/2017 16:34	2/08/2017 8:25	4	cerrado	marlac	hace 1 a
880	ELMER JESITH PIMENTA DE	servicio lento	No asignado	31/07/2017 9:42	9/08/2017 9:30	9	cerrado	marlac	hace 1 a



958	Gildardo Perdomo Rodriguez	no tiene servicio	No asignado	14/08/2017 9:19	18/08/2017 15:49	4	cerrado	diana	hace 1 año
959	Maryoli Silva Leon	servicio lento	No asignado	14/08/2017 11:48	23/08/2017 17:14	9	cerrado	diana	hace 1 año
960	Wilson Torres Vela	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	14/08/2017 15:39	18/08/2017 16:08	4	cerrado	diana	hace 1 año
961	Yoni Herney Astudillo Cuellar	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	15/08/2017 8:23	17/08/2017 8:52	2	cerrado	diana	hace 1 año
962	Jose William Morales	servicio lento	No asignado	15/08/2017 15:48	18/08/2017 8:48	1	cerrado	diana	hace 1 año
963	Daniza Cifuentes Garzon	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	15/08/2017 17:00	22/08/2017 17:03	7	cerrado	diana	hace 1 año
964	Odilia Ramos	no tiene servicio	No asignado	16/08/2017 14:04	22/08/2017 20:20	6	cerrado	mariafc	hace 1 año
965	I e bateas	no tiene servicio	No asignado	16/08/2017 16:11	30/08/2017 8:30	14	cerrado	mariafc	hace 1 año
966	Duberney Ortiz Perdomo	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	17/08/2017 9:11	18/08/2017 15:51	1	cerrado	mariafc	hace 1 año
967	Luz Dary Calderon	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	18/08/2017 14:29	4/09/2017 8:18	17	cerrado	mariafc	hace 1 año
968	Gerardo Collazos Collazos	servicio lento	No asignado	18/08/2017 16:29	29/08/2017 8:47	11	cerrado	mariafc	hace 1 año
969	Jhon Javier Rojas Gomez	canbiar cable	No asignado	18/08/2017 17:51	22/08/2017 8:35	4	cerrado	mariafc	hace 1 año
970	Eulicer Leal Palomares	no tiene servicio	No asignado	19/08/2017 8:20	22/08/2017 8:37	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
971	Martha Lilitiana Camargo	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	19/08/2017 14:46	22/08/2017 11:28	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
972	Maitel Andres Anaconda Alvarez	servicio lento	No asignado	19/08/2017 17:25	22/08/2017 17:03	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
973	Daniza Cifuentes Garzon	traslado de san marcos a san and	No asignado	22/08/2017 8:50	25/08/2017 8:11	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
974	JAVIER MUÑOZ TORRES	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	22/08/2017 15:38	22/08/2017 17:03	0	cerrado	mariafc	hace 1 año
975	Adolfo Jimenez Castro	servicio lento	No asignado	23/08/2017 8:32	23/08/2017 16:29	0	cerrado	mariafc	hace 1 año
976	Julieth Castro Rojas	no tiene servicio	No asignado	23/08/2017 8:57	23/08/2017 16:21	0	cerrado	mariafc	hace 1 año
977	Emisora Exitosa	no tiene servicio	No asignado	23/08/2017 9:57	23/08/2017 11:44	0	cerrado	mariafc	hace 1 año
978	I.E. San Jose De Rieclto	no tiene servicio	No asignado	23/08/2017 11:33	1/09/2017 8:05	9	cerrado	mariafc	hace 1 año
979	ERLINDA PATRICIA TORO MA	servicio lento	No asignado	24/08/2017 12:06	25/08/2017 11:17	1	cerrado	mariafc	hace 1 año
980	German Giovany Rodriguez Fari	no tiene servicio	No asignado	24/08/2017 17:03	25/08/2017 11:17	1	cerrado	mariafc	hace 1 año
981	Teofilo Torre Alto Encanto	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	26/08/2017 10:44	21/09/2017 15:27	26	cerrado	mariafc	hace 1 año
982	Edgar Heladio Ossa Castillo	revison	No asignado	26/08/2017 16:49	29/08/2017 8:26	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
983	Adolfo Jimenez Castro	servicio lento	No asignado	28/08/2017 10:02	4/09/2017 8:14	7	cerrado	mariafc	hace 1 año
984	Carolina Silva España	traslado del servicio	No asignado	28/08/2017 11:36	4/09/2017 8:22	7	cerrado	mariafc	hace 1 año

985	EUCER MARROQUIN LOPEZ	servicio lento	No asignado	28/08/2017 14:41	31/08/2017 8:15	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
986	Alexander Paredes Martinez	servicio lento	No asignado	29/08/2017 17:41	1/09/2017 11:41	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
988	Yorleny Ospina Monje	servicio lento	No asignado	30/08/2017 9:20	4/09/2017 8:55	5	cerrado	mariafc	hace 1 año
989	Wilder Andres Muñoz Cortez	servicio lento DIRECCION IP	No asignado	31/08/2017 14:35	21/09/2017 15:27	21	cerrado	mariafc	hace 1 año
990	Mild Coffe Company Huila	traslado del servicio	No asignado	31/08/2017 14:41	1/09/2017 11:36	1	cerrado	mariafc	hace 1 año
991	Sonia Ruiz Patechor	servicio lento	No asignado	31/08/2017 15:21	15/09/2017 8:03	15	cerrado	mariafc	hace 1 año
992	Yexon Walter Casallas Ruiz	servicio lento	No asignado	1/09/2017 9:10	4/09/2017 16:31	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
993	I.E SAN MARCOS	no tiene servicio	No asignado	1/09/2017 9:11	4/09/2017 8:01	3	cerrado	mariafc	hace 1 año
994	Alexander Ruiz Godoy	servicio lento	No asignado	1/09/2017 15:33	6/09/2017 8:10	5	cerrado	diana	hace 1 año
995	Salomon Guzman Moreno	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	2/09/2017 9:58	4/09/2017 17:23	2	cerrado	mariafc	hace 1 año
996	solanyi Ñañez quillindo	servicio lento	No asignado	2/09/2017 11:19	4/09/2017 17:09	2	cerrado	mariafc	hace 1 año
997	Diego Fernando Madrifan Ort	servicio intermitente	No asignado	2/09/2017 17:30	4/09/2017 16:33	2	cerrado	mariafc	hace 1 año
998	Enca Maria Gonzales lopez	no tiene internet	JOSE LINTON	2/09/2017 17:56	6/09/2017 18:19	4	cerrado	diana	hace 1 año
999	Falver Cabrera banegas	no tiene servicio	No asignado	3/09/2017 12:09	15/09/2017 13:16	12	cerrado	El Client	hace 1 año
1000	Rosalba Gonzalez Cuellar	SERVICIO INTERMITENTE Y LENTO	No asignado	4/09/2017 10:11	7/09/2017 11:47	3	cerrado	diana	hace 1 año
1002	Lilia Tirado Rodriguez	servicio lento	No asignado	4/09/2017 11:33	6/09/2017 8:16	2	cerrado	diana	hace 1 año
1003	andrea Toledo Almaro	revison	No asignado	4/09/2017 14:53	6/09/2017 8:42	2	cerrado	diana	hace 1 año
1005	ESTEFANIA SILVA RAMIREZ	traslado del servicio	No asignado	4/09/2017 15:12	7/09/2017 8:19	3	cerrado	diana	hace 1 año
1006	Lilitiana Orjuela Gomez	servicio lento	No asignado	4/09/2017 15:46	6/09/2017 9:08	2	cerrado	diana	hace 1 año
1007	SANDRA PATRICIA CASTRILL	revison	No asignado	5/09/2017 8:01	5/09/2017 16:50	0	cerrado	diana	hace 1 año
1008	Fener Peña Vega	servicio lento	No asignado	5/09/2017 14:09	8/09/2017 8:22	3	cerrado	diana	hace 1 año
1009	Wilian Alexander Vargas Rubio	servicio lento	JOSE LINTON	5/09/2017 14:13	20/09/2017 14:20	15	cerrado	diana	hace 1 año
1010	OMAR MURCIA	servicio lento	No asignado	5/09/2017 16:44	14/09/2017 8:23	9	cerrado	diana	hace 1 año
1011	AMANDA PAREDES ARGUJELL	servicio lento	No asignado	5/09/2017 16:45	9/09/2017 8:00	4	cerrado	diana	hace 1 año
1012	Bensay Vargas Cortes	revison	No asignado	6/09/2017 8:23	7/09/2017 7:59	1	cerrado	diana	hace 1 año
1013	luz dary rojas	servicio lento	No asignado	6/09/2017 8:59	7/09/2017 11:54	1	cerrado	diana	hace 1 año
1014	harold falver luna sartas	servicio lento	No asignado	6/09/2017 9:00	8/09/2017 8:11	2	cerrado	freyber	hace 1 año

1020	Cristian Eduardo Prado	servicio lento	No asignado	6/09/2017 14:33	8/09/2017 8:03	2	cerrado	diana	hace 1 año
1021	Carmen Emilia Solano Muñoz	no tiene servicio	No asignado	6/09/2017 16:25	7/09/2017 11:58	1	cerrado	diana	hace 1 año
1022	rocio alvira vanegas	servicio lento	No asignado	6/09/2017 17:27	8/09/2017 8:27	2	cerrado	diana	hace 1 año
1023	Anerson Gonzalez Murcia	servicio lento	No asignado	6/09/2017 17:51	7/09/2017 12:00	1	cerrado	diana	hace 1 año
1024	Falver Cabrera banegas	no tiene servicio	No asignado	6/09/2017 18:32	8/09/2017 8:41	2	cerrado	El Clien	hace 1 año
1025	Carmen Rojas de Barrera	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	7/09/2017 8:15	13/09/2017 10:28	6	cerrado	marlac	hace 1 año
1026	Ingrid Correa	servicio lento	No asignado	7/09/2017 8:19	7/09/2017 12:03	0	cerrado	marlac	hace 1 año
1027	Robinson rojas	servicio	No asignado	7/09/2017 9:03	13/09/2017 8:10	6	cerrado	marlac	hace 1 año
1028	Celmira Jacobo Soffo	servicio lento	No asignado	7/09/2017 9:55	9/09/2017 7:57	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1029	Jesus edin burbano	servicio lento	No asignado	7/09/2017 10:08	9/09/2017 12:02	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1030	oscar julian rojas casa	traslado del servicio	JOSE LINTON	7/09/2017 11:15	13/09/2017 10:24	6	cerrado	marlac	hace 1 año
1031	Carlos Felipe Bolaños	servicio	No asignado	7/09/2017 15:10	15/09/2017 8:08	8	cerrado	marlac	hace 1 año
1032	Margarita Perdomo Polania	servicio lento	No asignado	7/09/2017 15:17	9/09/2017 8:08	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1033	Duvan Felipe Murcia Claros	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	7/09/2017 15:35	11/09/2017 8:07	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1034	Amparo Gonzales	no tiene servicio	No asignado	7/09/2017 17:29	9/09/2017 7:53	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1035	Andrea Paola Amaya Arias	servicio lento	No asignado	7/09/2017 17:33	15/09/2017 13:15	8	cerrado	marlac	hace 1 año
1036	Leonardo Avalo Triana	servicio lento	No asignado	7/09/2017 17:41	13/09/2017 8:16	6	cerrado	marlac	hace 1 año
1037	Sonia Rojas Imbachi	servicio lento	No asignado	7/09/2017 17:59	9/09/2017 8:02	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1038	Gilma Rojas Vega	no tiene servicio	No asignado	8/09/2017 8:30	9/09/2017 8:11	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1039	Jeferson Ramirez Rojas	REVISION	No asignado	8/09/2017 15:19	18/09/2017 15:53	10	cerrado	diana	hace 1 año
1040	Enella Puentes Paya	servicio	No asignado	8/09/2017 16:18	9/09/2017 11:59	1	cerrado	diana	hace 1 año
1041	Pedro Torres Chavarro	servicio lento	No asignado	9/09/2017 8:44	11/09/2017 8:42	2	cerrado	diana	hace 1 año
1042	Jose Yolduar Almaro Trujillo	servicio lento	No asignado	9/09/2017 10:41	11/09/2017 8:56	2	cerrado	diana	hace 1 año
1043	Mary Luz Castro Calderon	servicio lento	No asignado	9/09/2017 15:20	18/09/2017 14:35	9	cerrado	diana	hace 1 año
1044	Yecid Vargas Barrera	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	9/09/2017 17:17	13/09/2017 10:20	4	cerrado	diana	hace 1 año
1045	Falber Santa Rivera	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	11/09/2017 8:10	13/09/2017 8:13	2	cerrado	marlac	hace 1 año

1046	NAI ALIA YULI ZA ACUNUO	no tiene servicio	JOSE LINTON	11/09/2017 10:46	18/09/2017 11:20	/	cerrado	manac	hace 1 año
1047	Cliente Eliminado	servicio lento	No asignado	11/09/2017 14:38	13/09/2017 10:08	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1048	SANDRA PATRICIA CASTRILL	no tiene servicio	No asignado	11/09/2017 16:36	12/09/2017 16:31	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1049	Riquello España	servicio lento	No asignado	11/09/2017 16:56	14/09/2017 8:24	3	cerrado	marlac	hace 1 año
1050	adriana jimena quinero ordor	SERVICIO INTERMITENTE Y L	No asignado	12/09/2017 10:28	15/09/2017 10:27	3	cerrado	marlac	hace 1 año
1051	Jose Reynaldo Rada tapiero	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	12/09/2017 10:56	14/09/2017 8:08	2	cerrado	diana	hace 1 año
1052	Eicy Motta Parra	no tiene servicio	No asignado	12/09/2017 17:17	13/09/2017 15:05	1	cerrado	diana	hace 1 año
1054	Jose William Morales	servicio lento	No asignado	13/09/2017 9:58	14/09/2017 8:06	1	cerrado	diana	hace 1 año
1055	ESCUELA NUEVO HORIZONT	no tiene servicio	No asignado	13/09/2017 17:03	15/09/2017 12:24	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1056	Oscar Mario Galindez Ortiz	no tiene servicio	No asignado	13/09/2017 17:29	14/09/2017 9:15	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1057	HENRRY GARCIA RAMOS	servicio lento	No asignado	14/09/2017 8:11	15/09/2017 10:27	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1058	Amparo Tapias Perdomo	no tiene servicio	No asignado	14/09/2017 9:26	15/09/2017 9:19	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1059	oscar eduardo hermandez pur	no tiene servicio	No asignado	14/09/2017 14:48	18/09/2017 15:51	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1060	Jeimy Astrid Restrepo Cuellar	no tiene servicio	JOSE LINTON	14/09/2017 17:07	19/09/2017 13:33	5	cerrado	marlac	hace 1 año
1061	Martha Cecilia Rivera avirama	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	14/09/2017 17:08	18/09/2017 10:40	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1062	Henry Muñoz	no tiene servicio	No asignado	15/09/2017 8:25	15/09/2017 13:38	0	cerrado	marlac	hace 1 año
1063	Eduar Ivan Argote Claros	no tiene servicio	No asignado	15/09/2017 9:40	19/09/2017 12:21	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1064	Alfonso Montes Valerzuela	no tiene servicio	No asignado	15/09/2017 10:39	15/09/2017 12:24	0	cerrado	marlac	hace 1 año
1065	Nidia Duarte Silva	no tiene servicio	JOSE LINTON	15/09/2017 11:46	15/09/2017 19:18	0	cerrado	marlac	hace 1 año
1066	Pedronel Arias Vela 2	no tiene servicio	No asignado	15/09/2017 11:57	19/09/2017 12:20	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1067	Armando Gonzales Casa	no tiene servicio	JOSE LINTON	15/09/2017 17:56	19/09/2017 15:53	4	cerrado	marlac	hace 1 año
1068	Floresmiro Itas Gomez	no tiene servicio	JOSE LINTON	16/09/2017 11:29	18/09/2017 17:06	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1069	Floresmiro Itas Gomez 2	no tiene servicio	JOSE LINTON	16/09/2017 11:29	18/09/2017 14:01	2	cerrado	marlac	hace 1 año
1070	albeiro sanchez cuellar	no tiene servicio de internet	No asignado	18/09/2017 9:45	20/09/2017 14:19	2	cerrado	diana	hace 1 año
1071	Leidy Jhoana Pimentel Rodrig	no tiene servicio	JOSE LINTON	19/09/2017 8:35	19/09/2017 15:59	0	cerrado	marlac	hace 1 año
1072	Martha Liliana Rodríguez More	servicio lento	No asignado	19/09/2017 8:55	20/09/2017 14:48	1	cerrado	marlac	hace 1 año
1073	LE SAN JOSE DE LLANITOS	no tiene servicio	JOSE LINTON	19/09/2017 10:24	19/09/2017 13:24	0	cerrado	marlac	hace 1 año



1074	Wilson Alexander Vargas Rubi	no tiene servicio	No asignado	19/09/2017 14:59	20/09/2017 14:19	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1075	Hedor Rojas Flores	bastado del servicio	JOSE LINTON	19/09/2017 15:22	19/09/2017 17:53	0	cerrado	marlac	hace 1 añ
1076	JAVIER MUÑOZ TORRES	SERVICIO INTERMITENTE	No asignado	19/09/2017 17:03	20/09/2017 8:59	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1077	Sergio Andres Vezquez Castro	no tiene servicio	No asignado	22/09/2017 16:05	25/09/2017 10:41	3	cerrado	marlac	hace 1 añ
1078	Aldemar Gomez	no tiene servicio	No asignado	22/09/2017 17:56	23/09/2017 8:59	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1080	Edicson Jonathan Muñoz Ordo	servicio intermitente	No asignado	29/09/2017 16:36	30/09/2017 8:09	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1081	Cliente Eliminado	servicio lento	JOSE LINTON	30/09/2017 12:05	2/10/2017 8:20	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1082	Orlando Arias Barrera	no tiene servicio	No asignado	1/10/2017 12:24	3/10/2017 15:12	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1083	Floresmiro Itas Gomez 2	servicio intermitente	No asignado	2/10/2017 11:14	3/10/2017 8:06	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1084	Sergio Andres Vezquez Castro	servicio lento	JOSE LINTON	2/10/2017 11:22	3/10/2017 8:09	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1085	Sandra Esperanza Bernal Vac	servicio muy lento	No asignado	2/10/2017 15:44	3/10/2017 16:55	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1086	walter de jesus vasquez rojas	servicio intermitente	No asignado	2/10/2017 18:00	3/10/2017 11:02	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1087	oscar julian rojas casa	no tiene servicio	No asignado	3/10/2017 10:05	3/10/2017 15:29	0	cerrado	marlac	hace 1 añ
1088	Manany Chavaro negocio	servicio intermitente	No asignado	3/10/2017 10:16	3/10/2017 15:10	0	cerrado	marlac	hace 1 añ
1089	Jensy Lorena Fortilla Jurade	servicio lento	JOSE LINTON	3/10/2017 10:28	5/10/2017 14:02	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1090	Maiicol Andres Anacona Alvare	servicio lento	DIANA	3/10/2017 16:35	5/10/2017 16:18	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1091	Daniza Cifuentes Garzon	no tiene servicio	JOSE LINTON	4/10/2017 8:29	5/10/2017 14:40	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1092	Jhon Javier Rojas Gomez 2	servicio lento	No asignado	4/10/2017 10:58	12/10/2017 11:44	8	cerrado	marlac	hace 1 añ
1093	Carmen Hernandez Tapia	servicio lento	DIANA	4/10/2017 17:11	6/10/2017 10:47	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1094	Albeiro Ortega Ortiz	servicio lento	DIANA	4/10/2017 17:25	5/10/2017 8:58	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1095	Dianna Alexandra Giraldo	servicio intermitente	No asignado	5/10/2017 9:16	7/10/2017 8:04	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1096	Sandra Paola Ipa Ordoñez	no tiene servicio	No asignado	5/10/2017 14:31	6/10/2017 11:22	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1097	Luz Amparo Argote muñoz 1	servicio intermitente	DIANA	5/10/2017 14:57	9/10/2017 12:11	4	cerrado	marlac	hace 1 añ
1098	Falber Santa Rivera	no tiene servicio	DIANA	5/10/2017 17:10	17/10/2017 14:45	12	cerrado	marlac	hace 1 añ
1099	Nelson Gerardo Rodriguez	servicio lento	DIANA	5/10/2017 17:17	6/10/2017 16:29	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1100	Gilma Rojas Vega	no tiene servicio	DIANA	5/10/2017 17:35	6/10/2017 10:47	1	cerrado	marlac	hace 1 añ
1101	Heliber Motta Urquina	cambio de antena	JOSE LINTON	5/10/2017 17:46	17/10/2017 8:06	12	cerrado	marlac	hace 11 m

1102	ERSAIN GOMEZ	servicio lento	No asignado	5/10/2017 17:58	6/10/2017 11:23	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1103	Mariano Leal Palomares 2	no tiene servicio	No asignado	5/10/2017 18:24	10/10/2017 14:03	5	cerrado	diana	hace 1 añ
1104	Reymundo Saenz Perez	servicio intermitente	JOSE LINTON	6/10/2017 10:01	11/10/2017 9:23	5	cerrado	diana	hace 1 añ
1105	Diana Marcela Meneses Molin	servicio intermitente	No asignado	6/10/2017 11:21	11/10/2017 8:13	5	cerrado	diana	hace 1 añ
1106	Nelson Quintero Artunduaga	servicio intermitente	No asignado	6/10/2017 11:25	7/10/2017 8:06	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1107	Fior Marina Cultiva Arias	no tiene servicio	JOSE LINTON	6/10/2017 13:59	26/10/2017 14:09	20	cerrado	diana	hace 11 n
1108	Jose Gabriel Beltran Molina	servicio lento	JOSE LINTON	6/10/2017 16:41	6/10/2017 17:57	0	cerrado	marlac	hace 1 añ
1109	Jose Yoviduar Almarío Trujillo	servicio intermitente	No asignado	6/10/2017 18:08	23/10/2017 9:57	17	cerrado	diana	hace 1 añ
1110	Olga Vargas Molina	servicio lento	No asignado	7/10/2017 9:34	10/10/2017 14:04	3	cerrado	diana	hace 1 añ
1111	Leonardo Mulcuc Pencue	servicio intermitente	No asignado	7/10/2017 9:44	10/10/2017 14:26	3	cerrado	diana	hace 1 añ
1112	Jose Fernando Orozco Osorio	servicio lento	No asignado	7/10/2017 9:45	26/10/2017 14:09	19	cerrado	diana	hace 1 añ
1113	Reinel Gomez	no tiene servicio	JOSE LINTON	7/10/2017 11:01	12/10/2017 11:43	5	cerrado	diana	hace 1 añ
1114	Fior Alba Vaquiro	servicio lento	DIANA	7/10/2017 11:55	9/10/2017 17:21	2	cerrado	diana	hace 1 añ
1115	Floresmiro Itas Gomez	servicio lento	DIANA	7/10/2017 11:57	9/10/2017 11:33	2	cerrado	diana	hace 1 añ
1116	Floresmiro Itas Gomez 2	servicio lento	DIANA	7/10/2017 11:58	9/10/2017 11:37	2	cerrado	diana	hace 1 añ
1117	YURI PAOLA PERDOMO ANTU	no tiene servicio	No asignado	7/10/2017 12:11	11/10/2017 9:20	4	cerrado	diana	hace 1 añ
1118	oscar eduardo hernandez pur	servicio intermitente	No asignado	7/10/2017 15:01	13/10/2017 8:56	6	cerrado	diana	hace 11 n
1120	Ever Moreno Alape	servicio intermitente	No asignado	9/10/2017 8:30	11/10/2017 8:11	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1122	Ludivia Cortes Mendez	no tiene servicio de internet	No asignado	9/10/2017 9:24	11/10/2017 14:08	2	cerrado	marlac	hace 1 añ
1123	Gildardo Motta Urquina	no tiene servicio	No asignado	9/10/2017 9:53	18/10/2017 8:19	9	cerrado	diana	hace 1 añ
1124	Gildardo Motta Urquina 2	no tiene servicio	JOSE LINTON	9/10/2017 9:53	17/10/2017 14:36	8	cerrado	diana	hace 11 n
1125	Ever Moreno Alape	no tiene servicio	No asignado	9/10/2017 9:53	10/10/2017 8:05	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1126	Grupo Asociativo San Isidro	servicio intermitente	No asignado	9/10/2017 10:54	11/10/2017 8:08	2	cerrado	diana	hace 1 añ
1127	Falver Vega Salazar 2	servicio lento	No asignado	10/10/2017 10:10	11/10/2017 14:05	1	cerrado	diana	hace 1 añ
1128	Neli Viveros Tulcan	no tiene servicio	JOSE LINTON	10/10/2017 10:57	13/10/2017 9:31	3	cerrado	diana	hace 11 n
1129	Heman Collazos Silva	no tiene servicio	JOSE LINTON	10/10/2017 11:02	12/10/2017 11:40	2	cerrado	diana	hace 1 añ
1130	Alfonso maye molina	servicio intermitente	JOSE LINTON	10/10/2017 11:36	17/10/2017 8:07	7	cerrado	diana	hace 11 n

















1668	Bladymir Castillo Guzman	internet lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	7/03/2018 8:48	15/03/2018 11:52	8	cerrado	marlac	hace 7 meses
1669	Francy Rojas Ocampo	servicio intermitente y lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/03/2018 10:41	15/03/2018 8:34	8	cerrado	marlac	hace 6 meses
1670	maria fernanda silva cabrera	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/03/2018 10:52	10/03/2018 17:48	3	cerrado	marlac	hace 7 meses
1671	Carmen Rojas de Barrera	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	7/03/2018 11:31	14/03/2018 19:36	7	cerrado	marlac	hace 6 meses
1672	Fredy Eduardo Salcedo	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	7/03/2018 16:13	13/03/2018 16:28	6	cerrado	marlac	hace 6 meses
1674	Diego Fernando Castillo Mesa	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	8/03/2018 11:35	14/03/2018 11:17	6	cerrado	marlac	hace 6 meses
1675	SAMUEL CLAROS	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	9/03/2018 10:54	17/03/2018 17:24	8	cerrado	marlac	hace 6 meses
1676	Duvan Felipe Murcia Claros	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	9/03/2018 16:30	21/03/2018 11:11	12	cerrado	marlac	hace 6 meses
1677	wilber vargas	servicio lento, cliente referido	Duban Gutierrez Pimentel	9/03/2018 17:18	14/03/2018 11:16	5	cerrado	marlac	hace 6 meses
1679	Alexander Collazos Sanchez	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	10/03/2018 8:25	20/03/2018 11:08	10	cerrado	marlac	hace 6 meses
1680	Alexander Collazos Sanchez 2	no tiene servicio de internet	Frank Herbert plazas sandov	10/03/2018 8:25	20/03/2018 11:07	10	cerrado	marlac	hace 6 meses
1681	ERNESTOR HERNANDEZ TAPA	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	10/03/2018 10:46	20/03/2018 11:01	10	cerrado	marlac	hace 6 meses
1682	Jose Wilam Morales	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	10/03/2018 11:09	12/03/2018 14:15	2	cerrado	marlac	hace 7 meses
1684	yeson oneider motta 1	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	10/03/2018 11:22	12/03/2018 11:04	2	cerrado	marlac	hace 7 meses
1685	Fani Torres Tovar 2	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	11/03/2018 10:44	17/03/2018 16:05	6	cerrado	DIANA	hace 6 meses
1686	Faber Vega Salazar	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	11/03/2018 14:48	20/03/2018 10:47	9	cerrado	DIANA	hace 6 meses
1687	javier andrea rodriguez perdomo	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	13/03/2018 10:42	14/03/2018 19:37	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1688	Nancy Guerrero Quintero	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	13/03/2018 10:44	21/03/2018 10:35	8	cerrado	marlac	hace 6 meses
1689	Miriam Jimenez	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	13/03/2018 15:10	14/03/2018 10:41	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1690	luz elena polania ramirez	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	14/03/2018 15:51	26/03/2018 5:38	12	cerrado	marlac	hace 6 meses
1691	MARY LORENA HERMOSA RODRIGUEZ	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	14/03/2018 16:35	14/03/2018 20:09	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1692	Claudia Jimena Gviedo Trujillo	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	15/03/2018 14:23	20/03/2018 11:27	5	cerrado	marlac	hace 6 meses
1695	Juan De Dios Torres Torres	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	17/03/2018 8:54	21/03/2018 10:53	4	cerrado	marlac	hace 6 meses
1696	Jose Reynaldo Rada Tapiero	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	20/03/2018 15:35	23/03/2018 8:04	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1697	ponatan rico estacio	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	20/03/2018 15:35	23/03/2018 8:05	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1699	Rosalba Gonzalez Cuellar	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	20/03/2018 16:49	21/03/2018 0:08	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1701	lila silva	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	21/03/2018 10:43	23/03/2018 16:33	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1702	Gloria Rojas Orezco	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	21/03/2018 15:07	24/03/2018 4:64	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1703	Sebastian Alexeyfn Palmeyra	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	21/03/2018 15:23	20/03/2018 2:05	0	cerrado	marlac	hace 6 meses

1705	Elyc Motta Parra	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	22/03/2018 15:04	24/03/2018 9:45	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1706	edinson gomez barrios	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/03/2018 16:25	24/03/2018 17:20	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1707	fabiola facundo alvarez	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	26/03/2018 8:08	31/03/2018 13:10	5	cerrado	marlac	hace 6 meses
1712	maria fernanda silva cabrera	sin servicio	Duban Gutierrez Pimentel	27/03/2018 9:13	31/03/2018 13:13	4	cerrado	pasantes	hace 6 meses
1713	Rosalba Gonzalez Cuellar	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	28/03/2018 8:11	28/03/2018 8:09	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1714	Leny Yanth Maje Castro 2	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	28/03/2018 15:28	31/03/2018 11:25	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1715	PAOLA ANDREA TOVAR RODRIGUEZ	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	31/03/2018 8:30	31/03/2018 11:30	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1716	willan menses martinez	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	31/03/2018 10:52	2/04/2018 12:50	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1717	Javier Prada Sterin	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	31/03/2018 15:52	3/04/2018 9:34	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1718	jesus edin burbano	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	1/04/2018 10:20	3/04/2018 17:01	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1719	Yamle Bermeo Viveros	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	1/04/2018 11:16	2/04/2018 11:13	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1720	LUZ EDNITH SANTANILLA SILVA	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	2/04/2018 16:22	3/04/2018 14:41	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1722	Milton Bermeo Guaneme casa	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	2/04/2018 17:01	3/04/2018 8:28	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1723	Oiga Patricia Urquina Sanchez	servicio intermitente desde	Frank Herbert plazas sandov	2/04/2018 17:32	3/04/2018 14:57	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1724	Willan Alexander Vargas Rubian	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	3/04/2018 15:46	5/04/2018 14:09	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1725	luz enith parra valderrama	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	3/04/2018 17:48	5/04/2018 14:10	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1726	GEMAN GIOVANY RODRIGUEZ	traslado del servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/04/2018 10:55	6/04/2018 10:31	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1727	ERLINDA PATRICIA TORO MALDONADO	internet lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/04/2018 15:48	6/04/2018 10:38	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1728	YURI PAOLA PERDOMO ANTUNO	servicio intermitente	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/04/2018 17:58	6/04/2018 11:10	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1729	Franky Hernan Benitez Guerrero	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	5/04/2018 8:35	6/04/2018 11:38	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1730	Alexander Mostero gaviria	traslado del servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	5/04/2018 16:23	7/04/2018 14:15	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1731	Diana Yuleth Trujillo Rodriguez	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	6/04/2018 8:23	7/04/2018 8:20	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1732	Carmen Rojas de Barrera	no tiene servicio	Jhon Cajas	6/04/2018 9:34	9/04/2018 16:49	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1733	nancy anabeth viveros alvira	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	6/04/2018 12:01	7/04/2018 10:38	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1735	Juan De Dios Torres Torres	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	7/04/2018 8:31	7/04/2018 11:35	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1736	EDI FREDI MAMAN MAMAN	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	7/04/2018 10:59	7/04/2018 17:20	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1737	Guido Alberto Hernandez Medina	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	7/04/2018 11:02	7/04/2018 15:35	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1738	Jessica Mabel Plaza Facundo	no tiene servicio	Jhon Cajas	9/04/2018 8:35	9/04/2018 17:45	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1739	Jhon Fredy Salazar Paezvil	servicio intermitente y lento	Jhon Cajas	9/04/2018 8:46	9/04/2018 14:12	0	cerrado	marlac	hace 6 meses

1741	Duvan Felipe Murcia Ciaros	no tiene servicio	Jhon Cajas	9/04/2018 10:18	9/04/2018 18:18	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1742	OLGA SOTO OCAIMPO	internet lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTEI	9/04/2018 10:27	9/04/2018 16:33	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1743	Yamile Bermes Viveros	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	9/04/2018 14:18	12/04/2018 12:34	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1744	IE San Adolfo	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	9/04/2018 14:35	12/04/2018 9:38	3	cerrado	marlac	hace 6 meses
1745	MARIA ALIX POVEDA LEAL	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTEI	9/04/2018 17:09	9/04/2018 18:08	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1747	Nelson Gerardo Rodriguez	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	10/04/2018 14:03	11/04/2018 9:13	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1748	duvan vargas	no tiene servicio	No asignado	10/04/2018 17:03	12/04/2018 15:24	2	cerrado	marlac	hace 6 meses
1749	Willan Alexander Vargas Rubian	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	11/04/2018 8:14	23/04/2018 11:48	12	cerrado	marlac	hace 5 meses
1750	Federacion Nacional De Cafetero	sin internet	Frank Herbert plazas sandov	11/04/2018 8:54	12/04/2018 13:46	1	cerrado	marlac	hace 6 meses
1751	Yurani Rodriguez	Cambio de clave router	Duban Gutierrez Pimentel	11/04/2018 17:25	17/04/2018 11:58	6	cerrado	Jlgoomez90	hace 5 meses
1753	Falver Cabrera banegas	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	12/04/2018 8:38	12/04/2018 12:29	0	cerrado	[E] Cliente	hace 6 meses
1754	Andrea Paola Amaya Arias	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	12/04/2018 8:47	12/04/2018 15:22	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1755	Antonio Alvia Ermda	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	12/04/2018 10:06	12/04/2018 16:43	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1756	EUCER MARROQUIN LOPEZ	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	12/04/2018 10:40	12/04/2018 14:46	0	cerrado	marlac	hace 6 meses
1757	PAOLA ANDREA TOVAR RODRIGUEZ	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	12/04/2018 14:03	16/04/2018 15:33	4	cerrado	marlac	hace 5 meses
1758	Falver Cabrera banegas	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	12/04/2018 21:52	16/04/2018 15:32	4	cerrado	[E] Cliente	hace 5 meses
1759	Sandra Irena Toledo Almanio	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	14/04/2018 12:36	16/04/2018 15:34	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1760	Jhon Darwin Melendez Tamayo	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTEI	16/04/2018 8:15	17/04/2018 20:37	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1761	Falver Cabrera banegas	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	16/04/2018 8:20	16/04/2018 16:43	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1763	Diana Yulieth Trujillo Rodriguez	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	16/04/2018 10:33	17/04/2018 8:19	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1764	sebastian silva	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	16/04/2018 14:26	17/04/2018 11:57	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1765	Nancy Norely Ortiz Iasso	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	16/04/2018 17:06	19/04/2018 8:47	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1766	emilce osedeño arevalo	no tiene servicio	No asignado	17/04/2018 8:41	18/04/2018 16:50	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1767	Edgar Heladio Ossa Castillo	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	17/04/2018 9:33	18/04/2018 15:51	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1768	Hernan Antoni Soto	servicio intermitente y lento	No asignado	17/04/2018 10:39	18/04/2018 18:06	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1769	Pedronel Arias Vala 2	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	17/04/2018 14:23	19/04/2018 8:48	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1770	Salomon Guzman Moreno	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	17/04/2018 16:43	18/04/2018 14:39	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1771	MARINELA REALPE GOMEZ	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	18/04/2018 8:47	20/04/2018 12:25	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1772	melquisede diaz mopan	trassido del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	18/04/2018 10:07	25/04/2018 8:20	7	cerrado	marlac	hace 5 meses

1774	Salomon Guzman Moreno	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	18/04/2018 13:21	19/04/2018 8:49	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1775	RICARDO ALFONSO VALDERRAMA	USUARIO REFERE CAMBIO	Duban Gutierrez Pimentel	19/04/2018 17:36	20/04/2018 12:23	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1776	GEIMAN GIOVANY RODRIGUEZ	servicio lento	No asignado	20/04/2018 15:24	30/04/2018 11:18	10	cerrado	marlac	hace 5 meses
1777	Maria Fanny Belancourt Monje	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	20/04/2018 17:34	22/04/2018 18:30	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1778	Diego Fernando Orocco	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	20/04/2018 17:34	9/05/2018 8:23	19	cerrado	marlac	hace 5 meses
1779	Luis Eduardo Mahecha Perez	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	20/04/2018 17:35	23/04/2018 13:16	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1780	Lucia Medina Roso	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	21/04/2018 10:28	22/04/2018 18:31	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1781	DEMUN CEDEÑO	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	22/04/2018 11:17	25/04/2018 13:22	3	cerrado	Jlgoomez90	hace 5 meses
1782	MARINELA TORRES MOSQUERA	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	23/04/2018 14:37	27/04/2018 8:19	4	cerrado	marlac	hace 5 meses
1783	Idali Santa cruz Zamora	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	23/04/2018 16:32	25/04/2018 7:58	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1784	cristian de jesus rodriguez	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	24/04/2018 16:15	25/04/2018 16:09	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1785	Leonardo Avalo Triana	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	24/04/2018 17:58	21/05/2018 8:12	27	cerrado	marlac	hace 4 meses
1786	Fanny Vega Calderon	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/04/2018 18:17	25/04/2018 16:13	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1787	Deiber Rodriguez Santanilla	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	25/04/2018 8:05	25/04/2018 11:32	0	cerrado	dufer	hace 5 meses
1788	Cliente Eliminado	servicio lento	No asignado	25/04/2018 8:21	25/04/2018 10:09	0	cerrado	dufer	hace 5 meses
1789	jose daniel erazo martinez	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	25/04/2018 8:37	26/04/2018 18:30	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1790	damaris casanova	no tiene servicio desde h	Duban Gutierrez Pimentel	25/04/2018 11:29	26/04/2018 16:03	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1791	ERNESTOR HERNANDEZ TAPIA	no tiene servicio EN EL RE	Duban Gutierrez Pimentel	25/04/2018 14:29	30/04/2018 8:26	5	cerrado	marlac	hace 5 meses
1792	melquisede diaz mopan	no tiene servicio ip para int	Frank Herbert plazas sandov	25/04/2018 16:07	26/04/2018 15:38	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1793	ANDRES FELIPE GONZALES CA	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	26/04/2018 11:10	26/04/2018 18:37	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1794	Carmen Elisa Rocha Gonzales	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	26/04/2018 15:27	26/04/2018 16:46	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1795	RUBIELA CORTEZ BELTRAN	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	27/04/2018 9:00	30/04/2018 9:54	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1796	jose daniel erazo martinez	no tiene servicio	No asignado	27/04/2018 10:00	28/04/2018 9:41	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1797	Carmen Elisa Rocha Gonzales	no tiene servicio	No asignado	27/04/2018 10:05	28/04/2018 11:03	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1798	Erica Maria Gonzales lopez	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	27/04/2018 14:18	28/04/2018 8:20	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1799	Aura Viviana Gutierrez Josas2	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	27/04/2018 15:22	30/04/2018 8:21	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1800	melquisede diaz mopan	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	28/04/2018 9:28	30/04/2018 8:20	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1801	angela marcela garcia plazas	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	28/04/2018 10:51	2/05/2018 12:29	4	cerrado	marlac	hace 5 meses
1802	Rubielá Poveda Leal	no tiene servicio	No asignado	28/04/2018 14:15	28/04/2018 16:19	0	cerrado	marlac	hace 5 meses

1805	RICARDO ALFONSO VALDERRAMA	internet lento	Duban Guberres Pimentel	30/04/2018 14:07	2/05/2018 9:40	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1806	ERSAN GOMEZ	no tiene servicio	Duban Guberres Pimentel	30/04/2018 15:21	30/04/2018 20:25	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1807	Margoth Guerrero Quintero	no tiene servicio	Duban Guberres Pimentel	2/05/2018 8:36	2/05/2018 11:03	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1808	Magda Yamile Rojas Flores	internet lento	No asignado	2/05/2018 17:32	3/05/2018 11:42	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1809	angi paola agaton bolaños1	no tiene servicio en el punto	Duban Guberres Pimentel	3/05/2018 17:38	4/05/2018 15:51	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1810	Luis octavio chauz peña 2	no tiene servicio de internet	No asignado	4/05/2018 13:59	7/05/2018 10:59	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1811	Ciente Elimnado	Servicios intermitente en 7	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/05/2018 17:08	5/05/2018 12:24	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1814	Eduardo Morea	no tiene servicio	Duban Guberres Pimentel	5/05/2018 10:34	5/05/2018 11:47	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1815	jose osvaldo cuellar mazabel	servicio intermitente y lento	No asignado	5/05/2018 14:08	7/05/2018 10:58	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1816	Juvenal Ramirez Toledo	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	5/05/2018 17:09	7/05/2018 18:00	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1817	luis alejandro sanchez chaguala	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	5/05/2018 17:59	7/05/2018 17:36	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1818	JOSE EDGAR LUGO MEDINA	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	6/05/2018 14:48	7/05/2018 14:24	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1820	Hernestina Almaria rojas	internet lento	No asignado	7/05/2018 9:12	7/05/2018 15:45	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1821	Magda Yamile Rojas Flores	CAMBIAR ROUTER	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	7/05/2018 9:31	10/05/2018 10:56	3	cerrado	marlac	hace 5 meses
1822	SAMUEL CLAROS	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	7/05/2018 10:20	7/05/2018 19:08	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1823	duvan danilo parra baquero	servicio intermitente y lento	Duban Guberres Pimentel	7/05/2018 10:27	7/05/2018 16:55	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1826	Neil Viveros Tulcan	SEN SERVICIO DE INTERNET	Duban Guberres Pimentel	8/05/2018 16:30	9/05/2018 13:54	1	cerrado	SENA	hace 5 meses
1827	Yamile Bermeo Viveros	sin servicio	Duban Guberres Pimentel	8/05/2018 16:32	9/05/2018 13:53	1	cerrado	SENA	hace 5 meses
1828	YAND HERNANDEZ MONTEALE	traslado del servicio del punto	Duban Guberres Pimentel	8/05/2018 17:02	18/05/2018 14:09	10	cerrado	marlac	hace 4 meses
1829	Gregoria Joven	no tiene servicio	No asignado	8/05/2018 17:47	10/05/2018 8:21	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1830	Sandra Bernal Castrillon	no tiene servicio	No asignado	8/05/2018 17:48	10/05/2018 8:20	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1831	Rosalba Gonzalez Cuellar	no tiene servicio	No asignado	9/05/2018 11:13	10/05/2018 8:19	1	cerrado	marlac	hace 5 meses
1832	LE SAN MARCOS	internet lento	Duban Guberres Pimentel	9/05/2018 11:14	11/05/2018 16:21	2	cerrado	marlac	hace 5 meses
1833	Enca Maria Gonzales Lopez	no tiene servicio	Duban Guberres Pimentel	10/05/2018 11:45	10/05/2018 15:00	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1834	Ever Moreno Alape	internet lento	No asignado	11/05/2018 8:03	11/05/2018 16:25	0	cerrado	dufer	hace 5 meses
1835	Mauricio Giraldo Arango	cambio de router	No asignado	11/05/2018 8:13	11/05/2018 14:19	0	cerrado	dufer	hace 5 meses
1836	Yudy Beatriz Manzo Arcos	no tiene servicio	No asignado	11/05/2018 11:09	11/05/2018 14:20	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1838	Olga Lopez Gonzalez	no tiene servicio	Duban Guberres Pimentel	11/05/2018 11:43	11/05/2018 17:00	0	cerrado	marlac	hace 5 meses
1839	Daniela Colla	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	11/05/2018 16:46	12/05/2018 8:21	0	cerrado	marlac	hace 5 meses

1841	Jhon Jairo Sterlin	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	12/05/2018 8:17	12/05/2018 14:08	0	cerrado	DIANA	hace 5 meses
1842	Yudy Beatriz Manzo Arcos	servicio intermitente y lento	Frank Herbert plazas sandov	12/05/2018 11:03	15/05/2018 10:56	3	cerrado	maric	hace 4 meses
1843	LUZ EDNITH SANTANILLA SILVA	servicio intermitente	No asignado	12/05/2018 18:08	19/05/2018 11:10	7	cerrado	maric	hace 4 meses
1845	HAIMER MORENO ALAPE	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 9:16	17/05/2018 14:32	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1846	Jhon Jairo Sterlin	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 9:16	17/05/2018 14:29	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1847	OLGA SOTO OCAMPO	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 10:23	17/05/2018 17:05	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1848	SAMUEL CLAROS	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 11:00	17/05/2018 14:23	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1849	Mercedes Claros Perdomo	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 16:35	17/05/2018 14:18	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1850	Edgar de Jesus Garcia Ceballos	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	15/05/2018 16:36	17/05/2018 17:45	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1852	Fernando Paiva	internet lento	No asignado	16/05/2018 16:14	18/05/2018 14:07	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1853	gilardo cobo oviedo	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	17/05/2018 14:47	18/05/2018 15:18	1	cerrado	dufer	hace 4 meses
1855	Armando Gonzales Casa	no tiene servicio de internet	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	18/05/2018 10:11	18/05/2018 14:56	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1856	VICENTA MUÑOZ GOMEZ	no tiene servicio de internet	Duban Gutierrez Pimentel	18/05/2018 11:20	18/05/2018 14:04	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1857	Liliana rojas lozada	no tiene servicio de internet	Duban Gutierrez Pimentel	18/05/2018 14:17	18/05/2018 16:05	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1858	Jhon Jairo Sterlin	servicio intermitente	No asignado	18/05/2018 14:59	19/05/2018 11:11	1	cerrado	dufer	hace 4 meses
1859	Diego Fernando Madriñan Ortiz	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	19/05/2018 9:54	21/05/2018 17:21	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1860	CARLOS ALBERO OSORIO RAM	sin servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	19/05/2018 16:54	22/05/2018 14:50	3	cerrado	maric	hace 4 meses
1861	VICENTA MUÑOZ GOMEZ	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	21/05/2018 8:18	26/05/2018 11:04	5	cerrado	maric	hace 4 meses
1862	Carlos Mauricio Vargas	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	21/05/2018 11:39	22/05/2018 8:09	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1863	luis alejandro sanchez chaguala	no tiene servicio de internet	No asignado	21/05/2018 17:28	23/05/2018 14:16	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1864	Jhon Jairo Sterlin	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	22/05/2018 9:50	23/05/2018 14:17	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1865	ESCUELA VILLANUEVA	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	22/05/2018 14:43	24/05/2018 17:26	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1866	ie buenavista	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	22/05/2018 15:07	24/05/2018 10:17	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1867	YURI PAOLA PERDOMO ANTUR	traslado del servicio	No asignado	22/05/2018 15:15	25/05/2018 8:12	3	cerrado	maric	hace 4 meses
1868	Bladimir Castillo Guzman	trasladar antena y cambiar	Frank Herbert plazas sandov	23/05/2018 8:37	29/05/2018 11:40	6	cerrado	maric	hace 4 meses
1869	Sonia Rojas Imbachi	servicio intermitente	No asignado	23/05/2018 14:55	25/05/2018 8:11	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1870	Sandra Milena Vargas Garzon	servicio intermitente y lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	24/05/2018 15:50	25/05/2018 16:54	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1871	Marcela Cristina Rodriguez	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/05/2018 16:41	25/05/2018 14:09	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1872	Policia Acevedo,	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/05/2018 16:45	25/05/2018 14:06	1	cerrado	maric	hace 4 meses

1871	Marcela Cristina Rodriguez	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/05/2018 16:41	25/05/2018 14:09	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1872	Policia Acevedo	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/05/2018 16:45	25/05/2018 14:06	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1873	Nancy Norely Ortiz Iasso	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	24/05/2018 16:45	25/05/2018 19:38	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1874	Bradimir Urrego Torres	EN SERVICIO DE INTERNET	No asignado	24/05/2018 17:46	25/05/2018 17:29	1	cerrado	SENA	hace 4 meses
1875	Jorge Aguilar Coronado	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	24/05/2018 18:21	25/05/2018 9:08	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1876	LE SAN MARCOS	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	25/05/2018 8:41	25/05/2018 14:06	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1877	Nelson Gerardo Rodriguez	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	25/05/2018 9:55	25/05/2018 15:32	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1878	Juleth Curaca Abella	servicio intermitente	No asignado	25/05/2018 15:54	26/05/2018 10:25	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1880	Francy Milena Santana Martinez	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	25/05/2018 16:08	25/05/2018 17:10	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1882	Juvenal Ramirez Toledo	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	26/05/2018 16:44	30/05/2018 9:58	4	cerrado	maric	hace 4 meses
1883	Maria Fanny Betancourt Monje	servicio intermitente y lento	No asignado	26/05/2018 17:12	26/05/2018 15:46	4	cerrado	maric	hace 4 meses
1885	Juleth Curaca Abella	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	26/05/2018 9:23	27/06/2018 14:11	30	cerrado	DIANA	hace 4 meses
1886	Adriana Meneses Castro	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	26/05/2018 15:15	30/05/2018 15:49	2	cerrado	maric	hace 4 meses
1889	Sergio Andres Vesquez Castro	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	29/05/2018 8:57	30/05/2018 10:16	1	cerrado	dufer	hace 4 meses
1890	Deiber Rodriguez Santanilla	servicio lento	No asignado	29/05/2018 9:29	21/06/2018 13:05	23	cerrado	maric	hace 4 meses
1891	John Ery Martinez Florez	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	29/05/2018 11:26	2/06/2018 11:43	4	cerrado	maric	hace 4 meses
1892	mario edinson cuesta ossa	internet lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	29/05/2018 11:37	30/05/2018 12:04	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1894	Maricely Chavarro	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	30/05/2018 11:12	30/05/2018 15:26	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1895	HAIMER MORENO ALAPE	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	30/05/2018 11:35	31/05/2018 10:10	1	cerrado	dufer	hace 4 meses
1896	Henry Mufios	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	31/05/2018 9:53	31/05/2018 15:19	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1897	yeison onieder moda 1	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	31/05/2018 14:06	1/06/2018 11:02	1	cerrado	Jigomez90	hace 4 meses
1896	Reymundo Saenz Perez	servicio intermitente	No asignado	31/05/2018 16:07	15/06/2018 16:07	15	cerrado	maric	hace 3 meses
1899	MONICA MLENA MOSQUERA	no tiene internet	wilson patino	1/06/2018 8:12	21/06/2018 13:05	20	cerrado	dufer	hace 4 meses
1900	DEMÍN CEDEÑO	no tiene servicio	No asignado	1/06/2018 8:13	1/06/2018 15:25	0	cerrado	maric	hace 4 meses
1901	Idali Santa cruz Zamora	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	1/06/2018 10:13	1/06/2018 15:18	0	cerrado	Jigomez90	hace 4 meses
1902	Andres Erazo La Fabulosa	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	1/06/2018 15:22	2/06/2018 16:12	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1903	edinson gomez barrios	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	1/06/2018 17:16	2/06/2018 11:41	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1904	Fredy Eduardo Salcedo	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	2/06/2018 8:57	3/06/2018 7:45	1	cerrado	maric	hace 4 meses
1895	ibryan daniel ortiz basurero	servicio intermitente	wilson patino	2/06/2018 10:53	5/06/2018 11:51	3	cerrado	maric	hace 4 meses

1907	ERLINDA PATRICIA TORO MALD	servicio lento	wilson patíño	2/06/2018 11:37	5/06/2018 15:34	3 cerrado	marlac	hace 4 meses
1908	Francy Victoria Cabrera	servicio lento	No asignado	2/06/2018 11:53	6/06/2018 15:19	4 cerrado	marlac	hace 4 meses
1909	Aldemar Aranda Vargas	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	2/06/2018 13:01	5/06/2018 15:59	3 cerrado	Jlgomez90	hace 4 meses
1910	Maria Fanny Betancourt Monje	servicio intermitente y lent	No asignado	3/06/2018 10:24	8/06/2018 15:12	5 cerrado	marlac	hace 4 meses
1911	GERMAN DARIO CASTRO GRU	cambiar clave	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/06/2018 15:52	5/06/2018 18:31	1 cerrado	DIANA	hace 4 meses
1913	Milton William Magon	servicio intermitente y lent	wilson patíño	5/06/2018 9:37	6/06/2018 10:07	1 cerrado	marlac	hace 4 meses
1915	Adrian Fernando Caicedo Chilito	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	5/06/2018 9:57	5/06/2018 18:41	0 cerrado	marlac	hace 4 meses
1916	OLGA SOTO OCAMPO	servicio lento	wilson patíño	5/06/2018 15:22	5/06/2018 16:49	0 cerrado	marlac	hace 4 meses
1917	Adolfo Jimenez Castro	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	5/06/2018 16:37	9/06/2018 14:51	4 cerrado	marlac	hace 4 meses
1918	Jose Yamid correa Guañarita	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	5/06/2018 17:05	6/06/2018 17:26	1 cerrado	marlac	hace 4 meses
1920	Judith Gomez Barrios	internet lento	Jhon Cajas	6/06/2018 9:01	9/06/2018 15:50	3 cerrado	Jlgomez90	hace 4 meses
1921	Duver Calderon Mamian	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	6/06/2018 9:45	6/06/2018 15:18	0 cerrado	marlac	hace 4 meses
1922	Yuri Marcela Ortiz Cordoba	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	6/06/2018 10:58	8/06/2018 15:31	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1925	harold faiver luna sarrias	servicio intermitente y lent	wilson patíño	7/06/2018 8:10	9/06/2018 11:44	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1927	Falber Santa Rivera	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/06/2018 10:09	7/06/2018 15:32	0 cerrado	marlac	hace 4 meses
1928	martha guarnizo	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	7/06/2018 14:17	12/06/2018 9:01	5 cerrado	marlac	hace 4 meses
1929	Diego Fernando Madriñan Ortiz	servicio intermitente y lent	Duban Gutierrez Pimentel	7/06/2018 14:28	21/06/2018 13:02	14 cerrado	marlac	hace 4 meses
1934	Carmen Hernandez Tapia	servicio lento	wilson patíño	8/06/2018 15:55	9/06/2018 16:42	1 cerrado	marlac	hace 4 meses
1935	Ramon Collazos 2	internet lento	No asignado	8/06/2018 16:24	22/06/2018 18:09	14 cerrado	marlac	hace 3 meses
1937	Luisa Fernanda Parra Garzon	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	8/06/2018 17:51	9/06/2018 14:50	1 cerrado	marlac	hace 4 meses
1938	Leny yanith maje castro	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	9/06/2018 8:23	11/06/2018 17:39	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1939	Francy Rojas Ocampo	servicio lento	No asignado	9/06/2018 8:28	12/06/2018 11:04	3 cerrado	marlac	hace 4 meses
1940	Maria Esperanza Hernandez Cor	traslado del servicio	Frank Herbert plazas sandov	9/06/2018 15:55	15/06/2018 11:50	6 cerrado	marlac	hace 3 meses
1942	MARINELA TORRES MOSQUERA	servicio intermitente y lent	wilson patíño	10/06/2018 9:24	12/06/2018 11:41	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1943	MARLY ANGELICA GARCIA	internet lento	wilson patíño	10/06/2018 12:19	12/06/2018 10:07	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1944	laura camila segura	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	10/06/2018 16:02	12/06/2018 14:49	2 cerrado	marlac	hace 4 meses
1945	Jhon Fredy Mora Angel	no tiene servicio	No asignado	10/06/2018 16:13	21/06/2018 13:04	11 cerrado	marlac	hace 4 meses
1946	Martha Liliana Rodriguez Moreno	cambio de antena para otr	wilson patíño	12/06/2018 10:02	19/06/2018 16:56	7 cerrado	SENA	hace 3 meses
1947	Fanny Vernara Ortiz	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	12/06/2018 10:43	13/06/2018 7:40	1 cerrado	marlac	hace 3 meses

1948	Guillermo Torres Perdomo	servicio lento	No asignado	12/06/2018 18:00	18/06/2018 18:14	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
1952	Milton William Magon	servicio intermitente y lent	No asignado	13/06/2018 18:06	18/06/2018 14:06	5 cerrado	marlac	hace 3 meses
1953	Yaneth Alviria Vanegas	servicio intermitente y lent	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	14/06/2018 11:24	18/06/2018 11:54	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1954	Gildardo Motta Urquina	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	14/06/2018 17:39	15/06/2018 18:18	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
1955	Miguel Angel Guerrero	servicio intermitente y lent	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	15/06/2018 11:07	18/06/2018 11:54	1 cerrado	SENA	hace 3 meses
1956	Reymundo Saenz Perez	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	16/06/2018 8:35	19/06/2018 11:55	3 cerrado	DIANA	hace 3 meses
1957	belsi correa motta	cambiar clave por med	Duban Gutierrez Pimentel	16/06/2018 11:10	20/06/2018 8:08	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
1958	Donida Bernal Collazos	servicio lento	No asignado	16/06/2018 15:11	18/06/2018 8:28	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1960	MARINELA TORRES MOSQUERA	no tiene servicio	No asignado	18/06/2018 10:40	18/06/2018 16:54	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
1961	RUBIELA CORTEZ BELTRAN	traslado del servicio	No asignado	18/06/2018 14:44	25/06/2018 17:51	7 cerrado	marlac	hace 3 meses
1962	Aida Yineth España Collazos	internet lento	wilson patíño	18/06/2018 14:59	19/06/2018 10:27	1 cerrado	SENA	hace 3 meses
1963	Amparo Tapias Perdomo	servicio intermitente y lent	No asignado	19/06/2018 8:28	20/06/2018 15:16	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
1964	nelson Muñoz ortiz	servicio intermitente y lent	wilson patíño	19/06/2018 9:43	19/06/2018 16:02	0 cerrado	SENA	hace 3 meses
1965	nancy anabeth viveros alviria	servicio intermitente y lent	Duban Gutierrez Pimentel	19/06/2018 9:59	20/06/2018 8:09	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
1966	Nelson Gerardo Rodriguez	internet lento	wilson patíño	19/06/2018 10:38	19/06/2018 16:54	0 cerrado	SENA	hace 3 meses
1967	Federacion Nacional De Cafetero	traslado del servicio	Duban Gutierrez Pimentel	19/06/2018 15:03	21/06/2018 8:08	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1968	Andrea Inares nesita 1	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	19/06/2018 15:35	21/06/2018 8:05	2 cerrado	SENA	hace 3 meses
1969	nelson Muñoz ortiz	servicio intermitente y lent	No asignado	19/06/2018 16:51	20/06/2018 14:50	1 cerrado	dufer	hace 3 meses
1970	Juvenal Ramirez Toledo	servicio intermitente y lent	Duban Gutierrez Pimentel	19/06/2018 18:04	22/06/2018 18:59	3 cerrado	marlac	hace 3 meses
1971	edwuar alejandro jimenez	servicio lento	wilson patíño	20/06/2018 8:50	21/06/2018 13:58	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
1972	Rodolfo Ramos Rodriguez	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	20/06/2018 9:39	22/06/2018 17:11	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1973	Asociacion Padres De Familia Ho	no tiene servicio	Frank Herbert plazas sandov	20/06/2018 10:13	21/06/2018 9:53	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
1974	Noved Bolívar Collazos	traslado del servicio	Frank Herbert plazas sandov	20/06/2018 14:05	22/06/2018 8:37	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1975	Bladimir Castillo Guzman	servicio lento	No asignado	21/06/2018 10:50	21/06/2018 17:29	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
1976	Nelson Gerardo Rodriguez	sin servicio	wilson patíño	21/06/2018 17:30	22/06/2018 11:13	1 cerrado	SENA	hace 3 meses
1977	Mario Fabricio Rodriguez Morenc	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	21/06/2018 18:12	23/06/2018 17:49	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
1978	Leonardo Avalo Triana	sin servicio	No asignado	22/06/2018 8:30	22/06/2018 18:09	0 cerrado	SENA	hace 3 meses
1979	Miriam Jimenez	no tiene servicio de akua	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	23/06/2018 18:06	27/06/2018 8:52	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
1980	Luis Carlos Medina Rueda	no tiene servicio	Jhon Cajas	25/06/2018 8:54	26/06/2018 9:48	1 cerrado	marlac	hace 3 meses

1998 Jhon Darwin Melendez Tamayo	servicio lento	No asignado	30/06/2018 11:18	30/06/2018 15:57	0 cerrado	Jlgomez90	hace 3 meses
1999 Fernando Paiva	servicio intermitente y lento	No asignado	3/07/2018 8:30	3/07/2018 8:47	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
2000 Deiber Rodriguez Santanilla	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	3/07/2018 8:31	5/07/2018 11:38	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2001 Juan Carlos paredes Norato	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	3/07/2018 9:09	3/07/2018 10:19	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
2002 VIVIANA CARITO RASCOS LA	servicio lento	No asignado	3/07/2018 9:20	5/07/2018 12:03	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2003 Jhon Darwin Melendez Tamayo	cambio antena	Duban Gutierrez Pimentel	3/07/2018 9:25	7/07/2018 10:38	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
2004 Aura Viviana Gutierrez Joses	internet lento	Frank Herbert plazas sandov	3/07/2018 9:33	5/07/2018 14:19	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2005 JORGE EMILIO VELASQUEZ CA	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/07/2018 8:48	6/07/2018 11:32	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2006 Adolfo Jimenez Castro	servicio lento	wilson patio	4/07/2018 10:39	11/07/2018 15:31	7 cerrado	marlac	hace 3 meses
2007 Maria Fanny Betancourt Monje	servicio intermitente y lento	wilson patio	4/07/2018 17:28	6/07/2018 17:25	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2008 David Trujillo Ramirez	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	4/07/2018 17:42	5/07/2018 9:43	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
2009 LUZ EDNITH SANTANILLA SILV	servicio lento	No asignado	5/07/2018 8:07	7/07/2018 12:44	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2010 Jairo Molina Peña	no tiene servicio	No asignado	5/07/2018 8:36	5/07/2018 9:21	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
2011 Aldemar Aranda Vargas	servicio intermitente	wilson patio	5/07/2018 10:22	9/07/2018 11:36	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
2012 LILIANA NAJES MUÑOZ	servicio lento	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	5/07/2018 11:31	6/07/2018 11:33	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
2013 Nelson Muñoz Ortiz	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	5/07/2018 15:37	7/07/2018 9:26	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2014 Jhon Alejandro Almarico Valenzuela	servicio lento	wilson patio	5/07/2018 16:04	11/07/2018 10:52	6 cerrado	marlac	hace 3 meses
2016 ediver guevara ortiz	trasladar router	wilson patio	6/07/2018 9:44	6/07/2018 17:25	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
2017 Jose Albero Torres	traslado del servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	6/07/2018 10:46	24/07/2018 13:53	18 cerrado	marlac	hace 3 meses
2018 Ruth Rojas Medina 2	servicio intermitente y lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/07/2018 10:07	10/07/2018 18:02	3 cerrado	marlac	hace 3 meses
2019 andres Felipe Cabrera Lopez	no tiene acceso a pagina si	Duban Gutierrez Pimentel	7/07/2018 11:26	11/07/2018 8:25	4 cerrado	marlac	hace 3 meses
2020 Teleforo Beltran Molina	servicio intermitente y lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/07/2018 14:25	7/07/2018 17:38	0 cerrado	marlac	hace 3 meses
2021 Ruth Rojas Medina	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	7/07/2018 14:26	10/07/2018 18:02	3 cerrado	marlac	hace 3 meses
2022 Nancy Norely Ortiz Iasso	servicio intermitente y lento	wilson patio	7/07/2018 15:19	9/07/2018 11:37	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2023 rafael paramo	servicio intermitente y lento	wilson patio	7/07/2018 11:18	10/07/2018 8:11	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2024 Maria Fanny Betancourt Monje	internet lento	Duban Gutierrez Pimentel	8/07/2018 11:25	10/07/2018 11:38	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2025 yibis leidy pajoy ortiz punto 2	no tiene servicio	wilson patio	8/07/2018 12:41	10/07/2018 8:08	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2026 Asociación Padres De Familia H	servicio intermitente y lento	wilson patio	9/07/2018 9:05	11/07/2018 9:05	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2027 DANIELA VARGAS MUÑOZ	servicio intermitente y lento	wilson patio	9/07/2018 10:52	11/07/2018 8:24	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2029 oscar eduardo hernandez punt	servicio intermitente y lento	wilson patio	9/07/2018 16:21	11/07/2018 8:16	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2030 Lina Yurani Valensuela Hernandez	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	9/07/2018 17:08	11/07/2018 11:20	2 cerrado	SENA	hace 3 meses
2032 JUAN DAVID VALENCIA BRAVO	servicio lento	wilson patio	10/07/2018 8:10	11/07/2018 15:30	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
2033 IE Marticas	servicio intermitente	Duban Gutierrez Pimentel	10/07/2018 10:52	11/07/2018 10:51	3 cerrado	marlac	hace 3 meses
2035 Deiber Rodriguez Santanilla	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	10/07/2018 14:41	12/07/2018 17:09	2 cerrado	marlac	hace 2 meses
2036 Yarleidi Tapia Vargas	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	10/07/2018 15:36	11/07/2018 9:03	1 cerrado	marlac	hace 3 meses
2037 Luis Gabriel Plaza	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	10/07/2018 16:37	12/07/2018 7:52	2 cerrado	marlac	hace 3 meses
2039 Franci Victoria Cabrera	servicio intermitente y lento	Duban Gutierrez Pimentel	11/07/2018 11:30	12/07/2018 17:32	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2040 yibis leidy pajoy ortiz punto 2	traslado servicio	Jhon Cajas	11/07/2018 16:53	12/07/2018 14:22	1 cerrado	dufer	hace 3 meses
2041 cristobal castillo herrera	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	12/07/2018 14:11	13/07/2018 15:17	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2042 ana yibe morales cardoso	cambiar clave	Duban Gutierrez Pimentel	12/07/2018 17:17	13/07/2018 13:52	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2043 karol stephany bonilla robes	servicio intermitente	No asignado	13/07/2018 8:10	13/07/2018 13:54	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2044 Alfonso Crespo Guzman	servicio lento	Jhon Cajas	13/07/2018 10:09	13/07/2018 16:45	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2045 osnidio moreno leudo	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	13/07/2018 16:45	14/07/2018 10:51	1 cerrado	SENA	hace 2 meses
2046 Ramon Collazos	cambiar cable	Duban Gutierrez Pimentel	14/07/2018 8:17	17/07/2018 11:18	3 cerrado	marlac	hace 2 meses
2048 Fernando Paiva	no tiene servicio. en algun	Duban Gutierrez Pimentel	16/07/2018 9:59	16/07/2018 14:32	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2049 Carlos Arturo Torres	cambiar clave	Duban Gutierrez Pimentel	16/07/2018 11:56	16/07/2018 17:51	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2050 Diana Yulieith Trujillo Rodriguez	servicio intermitente	Frank Herbert plazas sandov	16/07/2018 12:01	17/07/2018 8:36	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2052 Andrea linares riesito 1	servicio lento	Duban Gutierrez Pimentel	17/07/2018 8:50	17/07/2018 11:03	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2053 JUAN PABLO CHAVARRO COLL	no tiene servicio	wilson patio	17/07/2018 14:39	18/07/2018 15:39	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2054 Ie bateas	no tiene acceso a clave pa	Duban Gutierrez Pimentel	17/07/2018 14:58	25/07/2018 8:12	8 cerrado	marlac	hace 2 meses
2056 Reinaldo Alvarez	no tiene servicio	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	17/07/2018 16:10	18/07/2018 11:32	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2057 karol stephany bonilla robes	no tiene servicio	Duban Gutierrez Pimentel	18/07/2018 8:08	18/07/2018 15:39	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2058 Anabey Calderón Fajardo	cambiar clave	JOSE LINTON GOMEZ GUTIE	18/07/2018 11:16	18/07/2018 12:06	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2059 Yhon Freddy Salgado Esquivel	servicio lento	wilson patio	18/07/2018 17:23	19/07/2018 11:43	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2062 Amanda Rodriguez Rojas	no tiene servicio	No asignado	21/07/2018 13:56	21/07/2018 14:29	0 cerrado	marlac	hace 2 meses
2063 andres Felipe Cabrera Lopez	no tiene servicio	Jhon Cajas	21/07/2018 17:05	23/07/2018 15:20	2 cerrado	marlac	hace 2 meses
2066 Mary Luz Castro Calderon	servicio lento	Frank Herbert plazas sandov	23/07/2018 8:15	24/07/2018 14:54	1 cerrado	marlac	hace 2 meses
2068 Faiver Cabrera bananas	cambiar cable	No asignado	23/07/2018 12:14	23/07/2018 12:38	0 cerrado	IFI Cliente	hace 2 meses







