



Nit: 890000464-3

**Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
Despacho

TI-PIT-1018

Armenia, Septiembre 21 de 2021

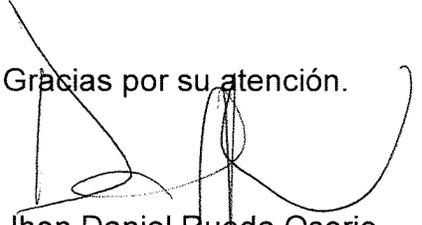
Señor  
**HUGO FERNE RAMIREZ**  
Armenia – Quindío

Asunto: Respuesta PQRSD 2021PQR305158

Estimados señor Hugo Ferne, reciba un Cordial saludo

Reciba un cordial saludo, una vez revisada la solicitud en mención se remitió al proveedor de internet del Punto Vive Digital San José su inquietud acerca del servicio suministrado, por la cual remitimos el informe del Proveedor A&A Comunicaciones.

Gracias por su atención.

  
Jhon Daniel Rueda Osorio  
**Secretario TIC**  
**Alcaldía de Armenia**

Elaboró: Andrés Felipe Murillo R – Ingeniero Contratista. – Secretaría TIC  
Revisó: Jhon Daniel Rueda Osorio – Secretario TIC



6 719 1 QJ 9001 1  
R-AM-SGI-001 V6 16/03/2020

Cra. 16 N° 15-28, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630004  
Tel-(6) 7417100 Ext. 224, Línea 018000 189264  
tic@armenia.gov.co



NIT - 800.222.177-1

Datos  
Internet  
Energía Solar  
Telecomunicaciones  
Seguridad Electrónica e Informática



Armenia 16 de septiembre del 2021

Señores:

**Alcaldía de Armenia**

Área tic

**Asunto:** respuesta PQRSD – Radicado No.2021PQR305158 002 (Ciudadano Hugo Ferne Ramírez)

Cordial saludo, de manera atenta nos permitimos informar que el día 16 de septiembre del 2021, nuestro Departamento de Soporte técnico nos informa que recibió vía correo electrónico, una PQRSD radicada mediante la intranet de la Alcaldía de Armenia donde se manifiesta por medio del ciudadano HUGO FERNE RAMIREZ, lo siguiente:

<b>Ciudadano</b>
Nombre: HUGO FERNE RAMIREZ
Correo: Sin Correo
<b>PQRS</b>
No. Radicado: 2021PQR305158
Folios: 1
Anexos: 0
Canal: Correo Electrónico
Tipo: Petición
Punto Vive Digital: Ninguno
Eje Temático: DERECHO DE PETICION ( 30 DÍAS )
Estado Actual: Asignado
Contenido:
QUEJA DE SERVICIO Señores Alcaldía: Me remito a ustedes hoy, puesto que quiero elevar formalmente una queja, todo ello porque soy asiduo visitante y usuario del servicio del punto vive digital de la comuna San José y en reiteradas ocasiones, por no decirlo a diario el servicio de conexión a Internet que hay allí, se cae o su oscilación es tanta que no es posible acceder a la red, considero entonces que es necesario que la empresa prestadora de este servicio, que supongo no lo hace de manera voluntaria ni mucho menos gratuita, realice allí los ajustes necesarios para que este servicio este siempre en condiciones optimas para los usuarios que allí acuden para diversas actividades. Cordialmente Hugo Ferne Ramirez
Archivos Adjuntos: Ninguno
Correo integrado: CRCE-2021-10747
Correspondencia recibida asociada:
2021RE5890

Dirección: Calle 26 No. 16-25, Armenia-Quindío- Colombia    Línea de Atención al Usuario: 01 8000 423765  
PBX: (6) 7314110 - 7410085    E-mail: comercial@ayacomunicaciones.com    WEB: www.ayacomunicaciones.com



Esta queja es atendida bajo el número **4440-20-0000053957**

## CONSIDERACIONES ADELANTADAS

En atención a los argumentos expresados por el usuario el Departamento de PQRS de nuestra compañía adelantaron las siguientes diligencias, realizando una revisión encontrando lo siguiente:

El día 15 de septiembre se realizó visita al **PUNTO VIVE DIGITAL SAN JOSE** con numero de orden 16867, para certificar el servicio en el sitio, al realizar las pruebas iniciales se encontró el servicio funcionando con el canal un poco disminuido (**imagen1**) debido a que en el momento habían equipos conectados a la red siendo usados

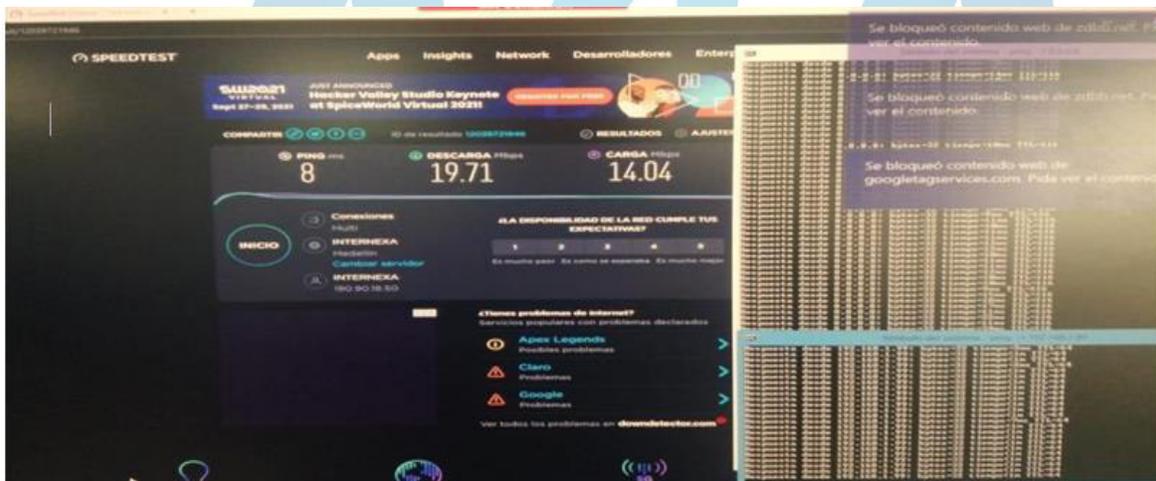


IMAGEN 1

En el momento que los equipos fueron desocupados, se volvió a revisar el servicio, encontrando que aun, sin equipos conectados se veía un consumo continua del canal (**imagen2**)



NIT - 800.222.177-1

Datos  
Internet  
Energía Solar  
Telecomunicaciones  
Seguridad Electrónica e Informática

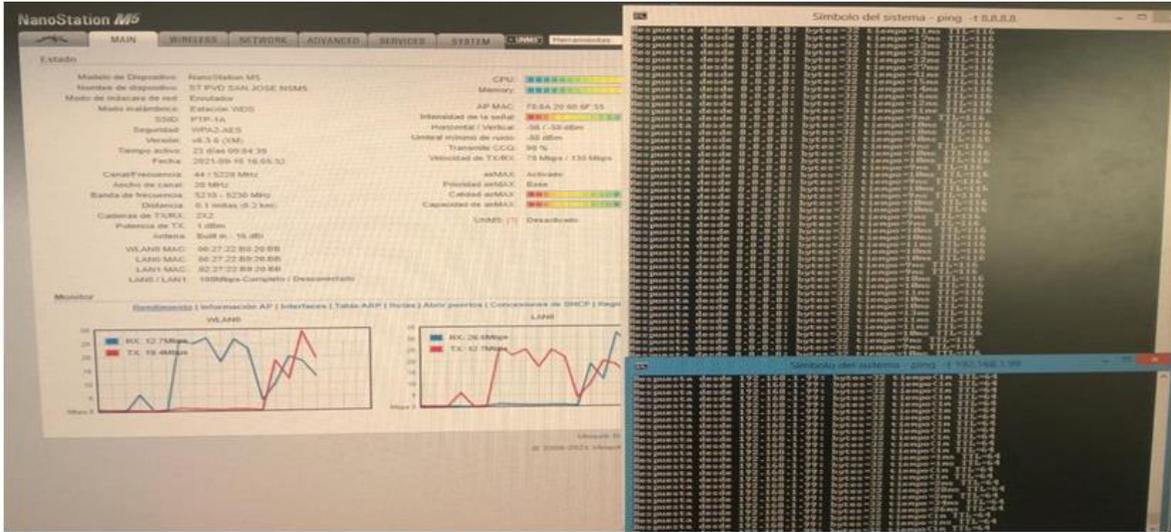
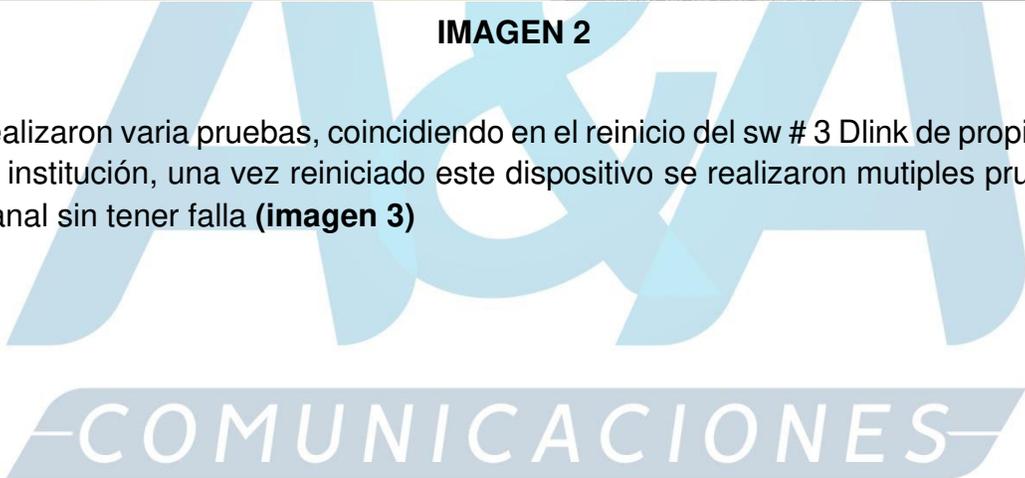


IMAGEN 2

Se realizaron varias pruebas, coincidiendo en el reinicio del sw # 3 Dlink de propiedad de la institución, una vez reiniciado este dispositivo se realizaron múltiples pruebas de canal sin tener falla (imagen 3)



Dirección: Calle 26 No. 16-25, Armenia-Quindío- Colombia    Línea de Atención al Usuario: 01 8000 423765  
PBX: (6) 7314110 - 7410085    E-mail: comercial@ayacomunicaciones.com    WEB: www.ayacomunicaciones.com



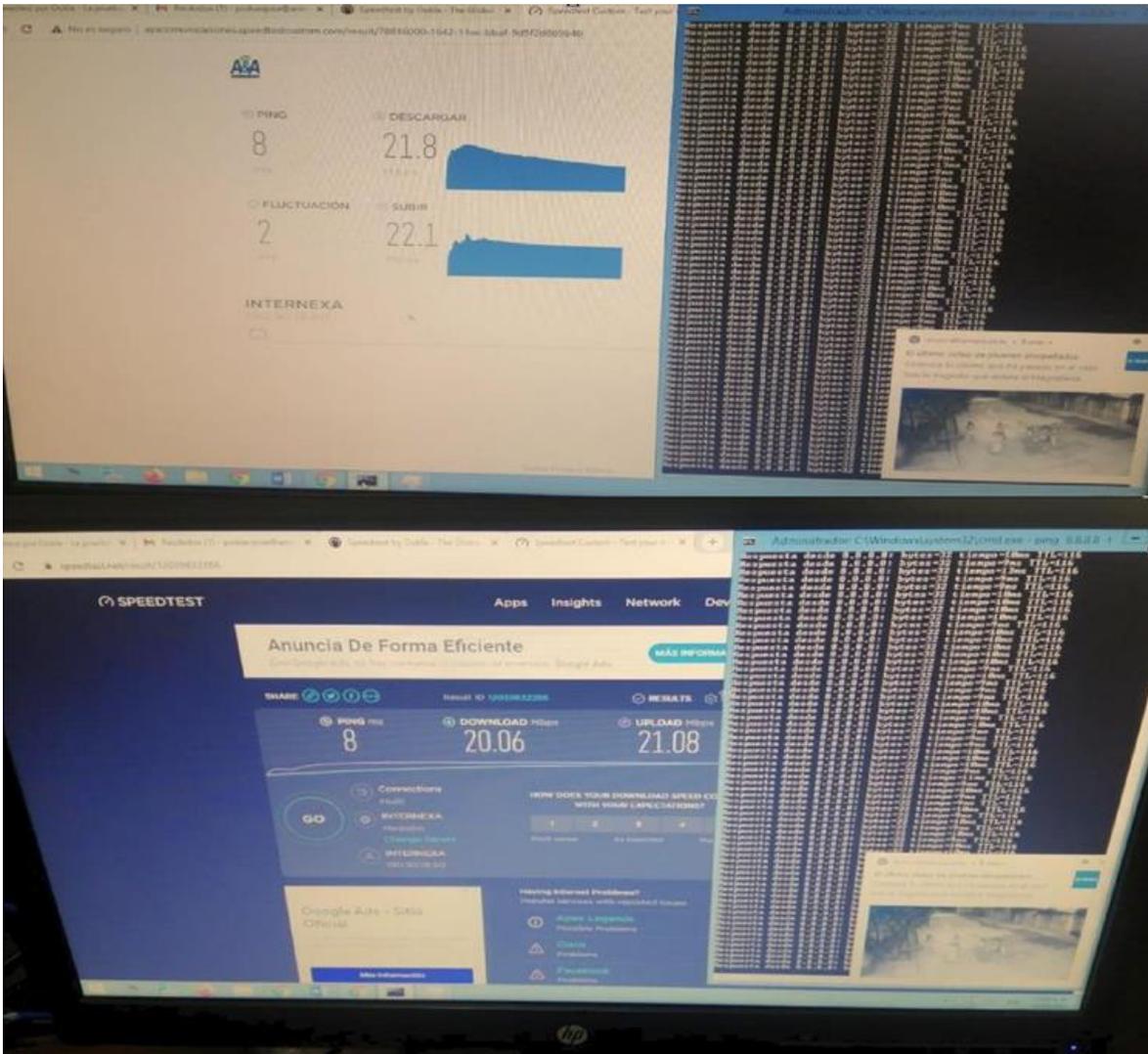


IMAGEN 3

Durante la visita no estuvo presente el señor Hugo Ferney ramirez quien realizo la pqr pero si se presento por tics el ingeniero Gonzalo Salazar y la administradora Luz Adriana Arenas.