



Tipo Informe	8	8 GESTION Y RESULTADOS CB-0405: RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA
Formulario	3700	
Moneda Informe	1	
Entidad	729	
Fecha	2021/12/31	
Periodicidad	12	Anual

[1]		0 RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA				
		4	8	12	16	20
		TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES
1	FILA_1	1 DERECHO DE PETICION	26	Fallas continuas de Servicio y peticiones de facturación	Se realizaron validaciones a nivel tecnico, comercial y facturación en cada caso, revisando los diferentes escalamientos requeridos por el cliente, llegando a plantear mejoras sobre sus enlaces a nivel técnico de forma remota y otras con visitas en sitio, donde después de esto se solventaron los problemas mencionados y el cliente recibió su servicio a satisfacción; referente a los casos de facturación se valido la factura y se toman las acciones pertinentes solicitadas por el cliente en su petición	Ninguna
2	FILA_2	8 QUEJA	9	Falla en el servicio, pagos acumulados en factura y reajuste en la facturación	Se realizan las validaciones de cada caso recibido y se toman acciones como reajuste en la facturación a través de notas créditos, correcta liquidación de pago y acondicionamiento del servicio a nivel técnico remoto	Ninguna
3	FILA_3	9 RECLAMO	24	Inconformidad con el servicio	Se realizan validaciones y escalamiento a nivel tecnico duden se valida que el canal entrega el ancho de banda contratado, el tráfico cursado sobre el tiempo determinado y parámetros de equipos, Una vez reallizados estas revisiones, se realizan los ajustes de niveles de operación en equipo remoto, logrando así confirmar normalidad en el servicio por parte del cliente.	Ninguna
4	FILA_4	10 OTRO	30	Solicitudes de reajuste en la factura, de cancelaciones de servicio y solicitudes para reportar fallas en el servicio	Cada solicitud es analizada para llegar a determinar las acciones, en aquellas donde evidenciamos que se deben aplicar descuentos en la facturación por fallas atribuidas al servicio, se define que indisponibilidad ha tenido el servicio durante el tiempo determinado y se define el descuento a aplicar, en las solicitudes de cancelación se reciben y pasan a proceso de retención donde a través de estrategias logramos resolver la solicitud del cliente y converserlo que continúe con nosotros, así mismo, las solicitudes por fallas del servicio, se pasan a validación técnica remota o en sitio hasta lograr solucionar de forma definitiva la falla hasta que el cliente recibe a satisfacción su enlace.	Ninguna