

Tipo Informe	8	8 GESTION Y RESULTADOS	
Formulario	3700	CB-0405: RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA	
Moneda Informe	1		
Entidad	729		
Fecha	2023/12/31		
Periodicidad	12	Anual	

0 RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA					
	4	8	12	16	20
	TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES
FILA_1	1 DERECHO DE	160	Fallas de Servicio, peticiones de facturación y cancelaciones de servicio	Se realizaron validaciones a nivel técnico, comercial y facturación en cada caso, acorde a los diferentes escalamientos según la petición del 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. Para los trámites de cancelación se revisaron las condiciones contractuales y las razones de la petición, gestionando la solicitud correspondiente. Referente a los casos de facturación se revisaron los estados de cuenta y se toman las acciones pertinentes para dar respuesta al cliente.	Ninguna
FILA_2	8 QUEJA	5	Falla en el servicio, ajuste en facturación y cancelación del servicio	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 pagos y fechas de cancelación, y acondicionamiento del servicio a nivel técnico de manera remota o presencial.	Ninguna
FILA_3	9 RECLAMO	75	Inconformidad con el servicio y cancelación de este	Se realizan validaciones y escalamientos a nivel técnico donde se garantiza que el canal entrega el ancho de banda contratado, el tráfico cursado sobre un tiempo determinado y parámetros de los equipos cliente. Una vez ejecutadas estas revisiones, se procede a ajustar los niveles de operación en equipo remoto, logrando así confirmar normalidad en el servicio por parte del cliente. Posterior a estas actividades, se aplican los descuentos en facturación, según lo establecido contractualmente.	Ninguna
FILA_4	10 OTRO	108	Cancelación del servicio y emisión de paz y salvo	Cada solicitud es analizada para llegar a determinar las acciones pertinentes, para los estados de cuenta se gestiona con el área de cartera la información pertinente y se remite al cliente la aclaración de los saldos facturados, con el cruce de pagos aplicado sobre la cuenta. Para las solicitudes de cancelación del servicio, se valida si aplica para proceso de retención y las condiciones contractuales de la prestación del servicio, con esta información se tramita la solicitud del cliente según corresponda. En las solicitudes de paz y salvo se confirma con las áreas de cartera, logística e infraestructura, el estado del cliente y con el visto bueno se procede a la emisión y envío del documento.	Ninguna