

Tipificación Guía de Información 104

| CATEGORÍA | TIPO | PIR 1 | PIR 2 |
|-----------|-----------|---------------------|--|
| CONSULTA | COMERCIAL | GUÍA DE INFORMACIÓN | CONSULTA PERSONA NATURAL |
| | | | CONSULTA INSTITUCIONES |
| | | | CONSULTA DE FACTURA |
| | | | NUMERO NO FIGURA EN LA GUIA DE INFORMACIÓN |
| | | | CONSULTA NUMERO RESERVADO |
| | | | AL CONSULTAR EL NUMERO RESERVADO SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO O ES INCORRECTO |
| | | | CLIENTE SOLICITA AYUDA COMERCIAL |
| | | | CLIENTE PRESENTA INTENSIÓN DE RETIRO |
| SOPORTE | TÉCNICO | GUÍA DE INFORMACIÓN | CLIENTE PRESENTA PROBLEMAS TÉCNICOS DE INTERNET |
| | | | CLIENTE PRESENTA PROBLEMAS TÉCNICOS DE TELEVISIÓN SATELITAL |
| | | | CLIENTE PRESENTA PROBLEMAS TÉCNICOS DE MÓVIL AVANZADO |
| | | | CLIENTE PRESENTA PROBLEMAS DE TELEFONÍA FIJA |

CONSULTA DE FACTURA (cliente pregunta sobre número para conocer su facturación), o CLIENTE PRESENTA INTENSIÓN DE RETIRO (cliente informa que desea retirar el servicio y solicita número para hacerlo), son los únicos que se direcciona al Número de atención al cliente, es decir, 100 o 1800-100-100, los demás según lo indicado, se escala.