



INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ENERO 2021

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	91
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	5%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	10.6
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	91
Cliente sin servicio o falla	32
reporte de lentitud en el servicio	33
cambio de contraseña en el modem wifi	5
solicitudes de traslado del servicio	6
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	13
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	78
otra solicitudes	15

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE ENERO 2021

