

**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL
DE OCCIDENTE SAS ABRIL 2017**

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 8902478	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	41
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	10%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	62 MIN
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	41
Cliente sin servicio o falla	17
reporte de lentitud en el servicio	16
cambio de contraseña en el modem wifi	4
solicitudes de traslado del servicio	3
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	24
solicitudes resueltas mediante visiita tecnica	17
otra solicitudes	1

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE ABRIL 2017

