



**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE  
OCCIDENTE SAS NOVIEMBRE 2021**

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	189
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	6%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	7.5
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	189
Cliente sin servicio o falla	90
reporte de lentitud en el servicio	60
cambio de contraseña en el modem wifi	18
solicitudes de traslado del servicio	9
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	99
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	90
otra solicitudes	12

