

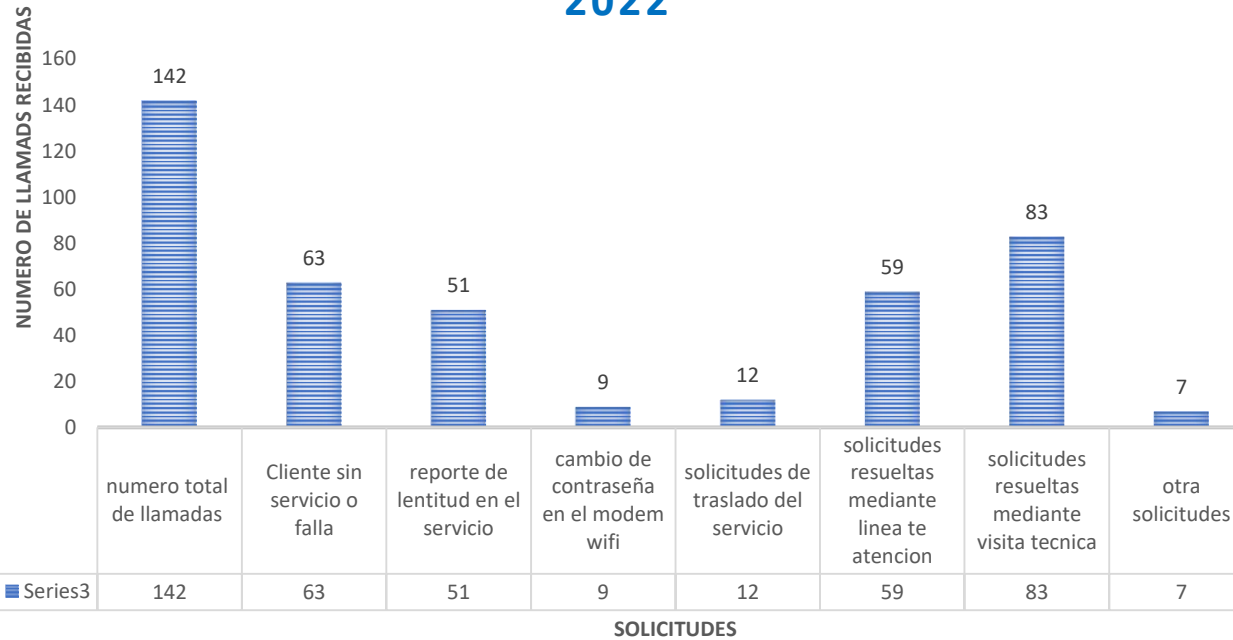


**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE
OCCIDENTE SAS ABRIL 2022**

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	142
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	5.1
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	142
Cliente sin servicio o falla	63
reporte de lentitud en el servicio	51
cambio de contraseña en el modem wifi	9
solicitudes de traslado del servicio	12
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	59
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	83
otra solicitudes	7

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE ABRIL 2022



INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ABRIL 2022



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	47
5. muy satisfecho	34
4. satisfecho	9
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	2
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	2

