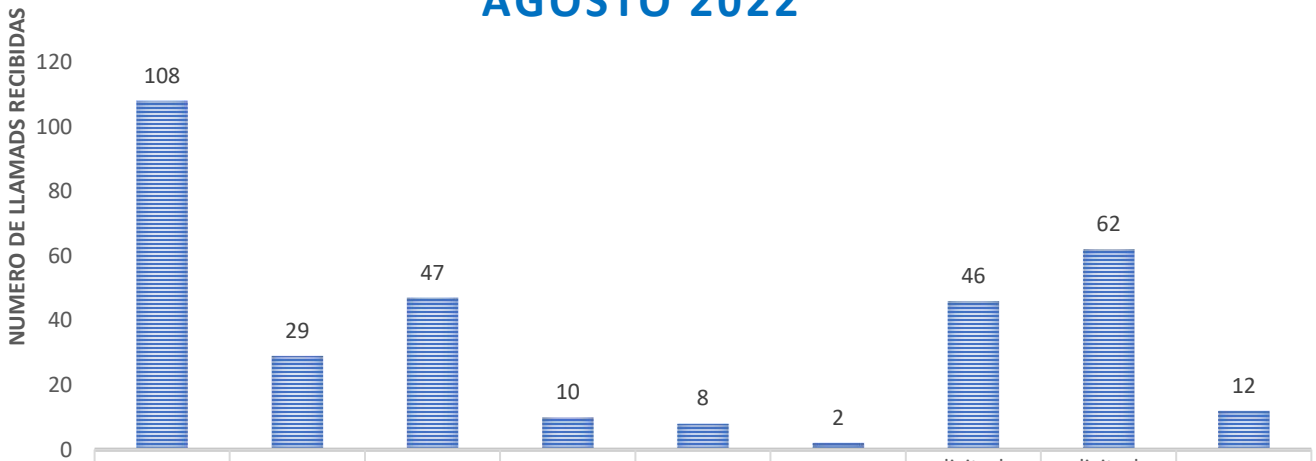
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS AGOSTO 2022

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	108
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	5.0
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

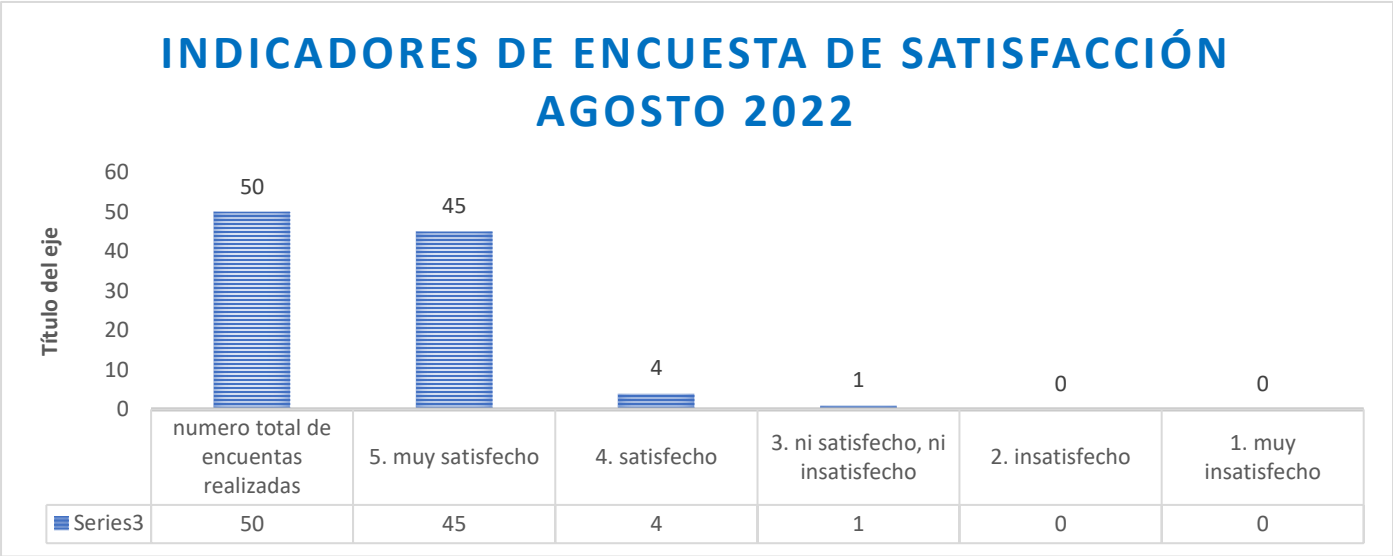
MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	108
Cliente sin servicio o falla	29
reporte de lentitud en el servicio	47
cambio de contraseña en el modem wifi	10
solicitudes de traslado del servicio	8
reporte de fallas de television	2
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	46
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	62
otra solicitudes	12

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE
AGOSTO 2022



	numero total de llamadas	Cliente sin servicio o falla	reporte de lentitud en el servicio	cambio de contraseña en el modem wifi	solicitudes de traslado del servicio	reporte de fallas de television	solicitudes resueltas mediante linea te atencion	solicitudes resueltas mediante visita tecnica	otra solicitudes
Series3	108	29	47	10	8	2	46	62	12

SOLICITUDES

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

ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuentas realizadas	50
5. muy satisfecho	45
4. satisfecho	4
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	1
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	0