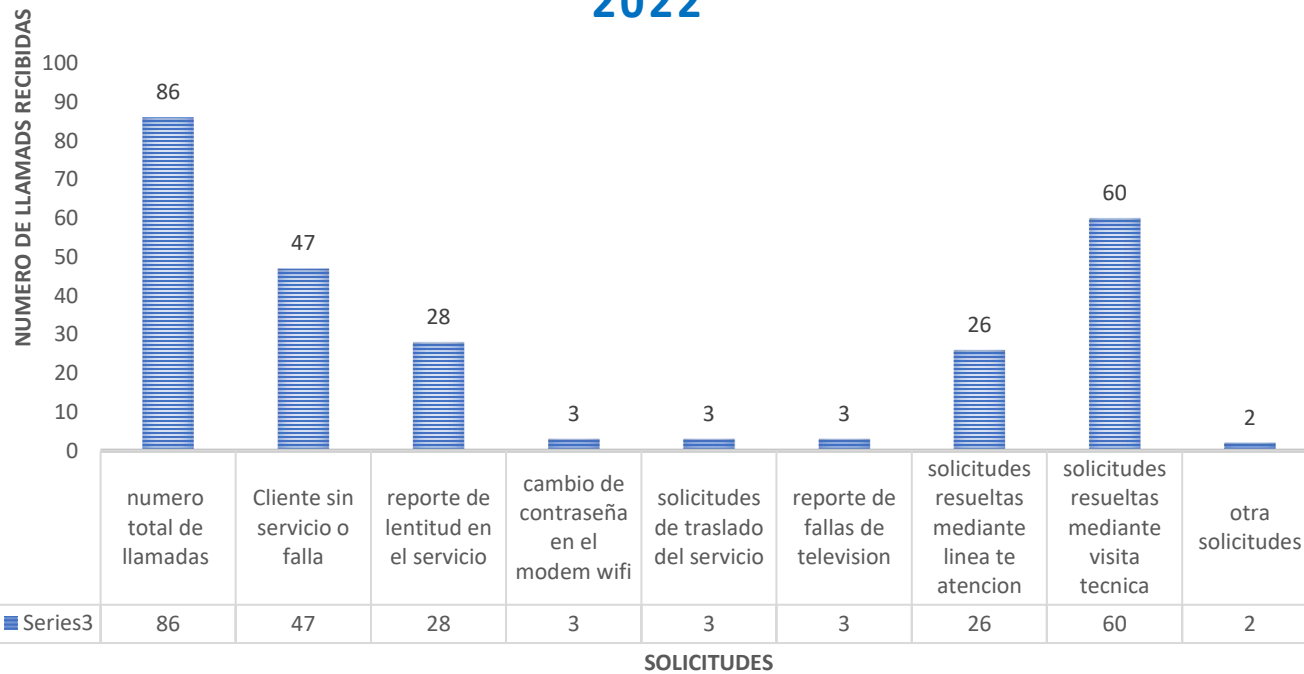


## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS JULIO 2022

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	86
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	86
Cliente sin servicio o falla	47
reporte de lentitud en el servicio	28
cambio de contraseña en el modem wifi	3
solicitudes de traslado del servicio	3
reporte de fallas de television	3
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	26
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	60
otra solicitudes	2

## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE JULIO 2022



## INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS JULIO 2022



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	43
5. muy satisfecho	38
4. satisfecho	5
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	0

