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

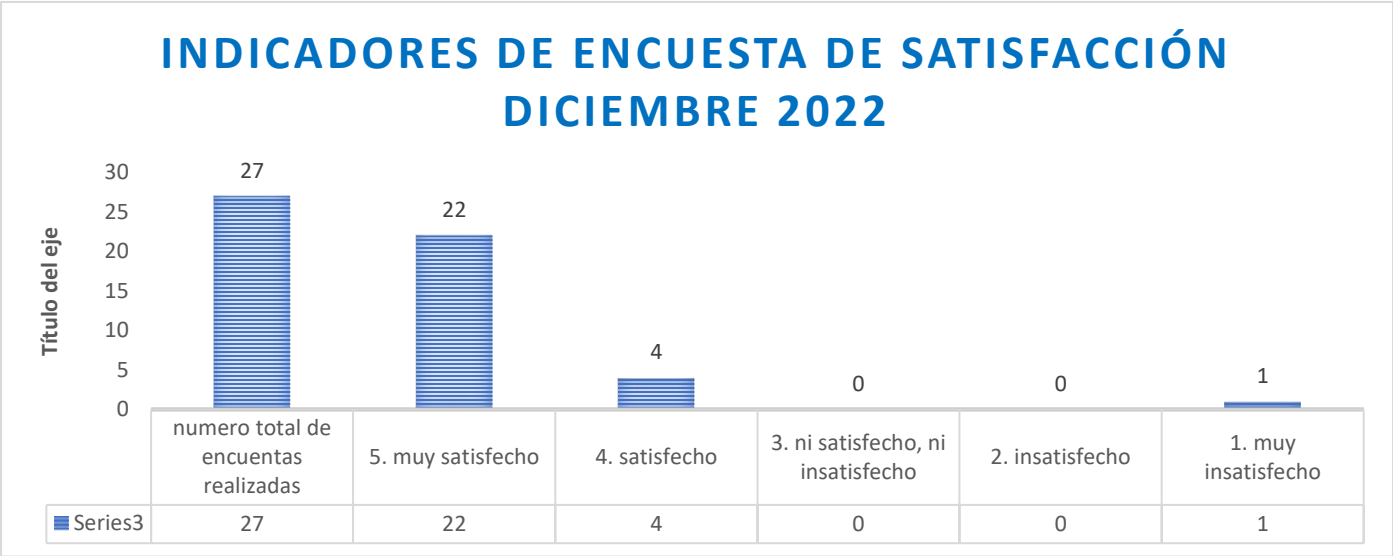
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	151
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	4%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	5.0
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	151
Cliente sin servicio o falla	73
reporte de lentitud en el servicio	46
cambio de contraseña en el modem wifi	18
solicitudes de traslado del servicio	4
reporte de fallas de television	1
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	84
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	67
otra solicitudes	9

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE DICIEMBRE 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	151	73	46	18	4	1	84	67	9

SOLICITUDES

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

ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuentas realizadas	27
5. muy satisfecho	22
4. satisfecho	4
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	1