

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

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	134
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	5.1
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	134
Cliente sin servicio o falla	64
reporte de lentitud en el servicio	37
cambio de contraseña en el modem wifi	17
solicitudes de traslado del servicio	5
reporte de fallas de television	3
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	62
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	72
otra solicitudes	8

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE NOVIEMBRE 2022



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



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	11
5. muy satisfecho	7
4. satisfecho	2
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	1
2. insatisfecho	1
1. muy insatisfecho	0

