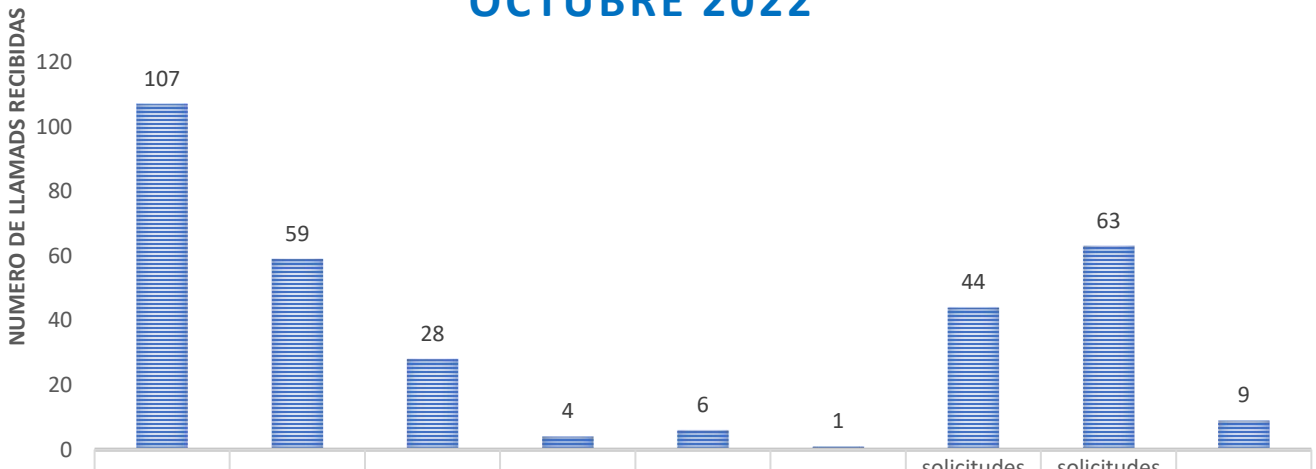
# INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS OCTUBRE 2022

| INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590 | CANTIDAD |
|---|---|
| Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion | 107 |
| 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 | 4.6 |
| tiempo de espera en dias para visita tecnica | 1 |

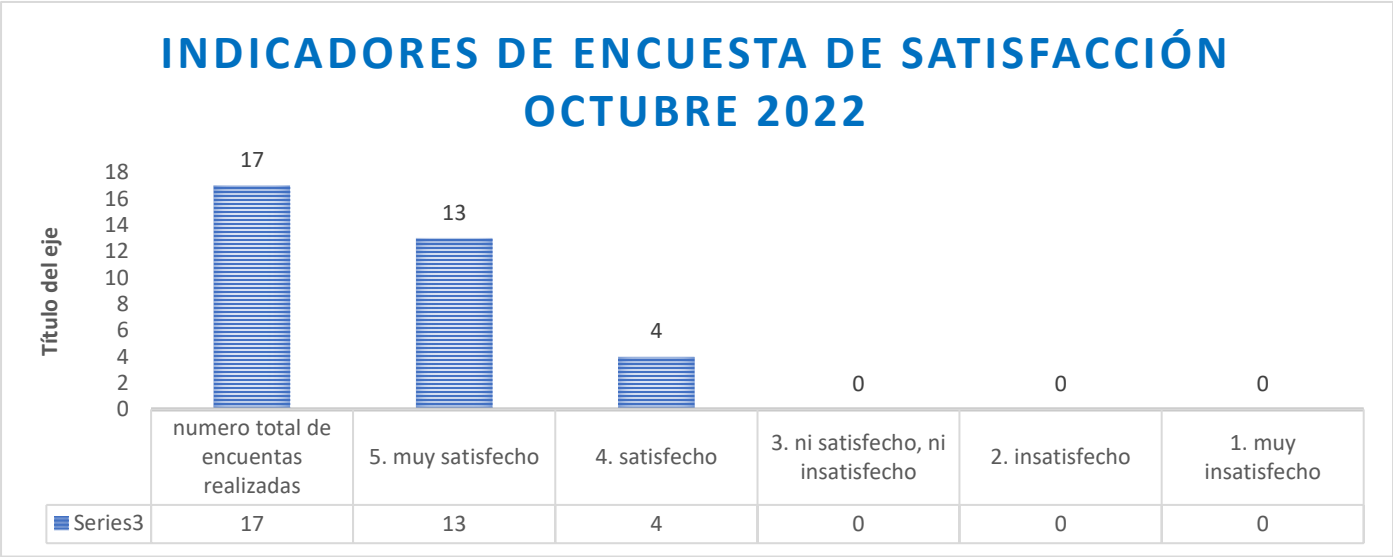
| MOTIVO DE LLAMADA | CANTIDAD |
|---|---|
| numero total de llamadas | 107 |
| Cliente sin servicio o falla | 59 |
| reporte de lentitud en el servicio | 28 |
| cambio de contraseña en el modem wifi | 4 |
| solicitudes de traslado del servicio | 6 |
| reporte de fallas de television | 1 |
| solicitudes resueltas mediante linea te atencion | 44 |
| solicitudes resueltas mediante visita tecnica | 63 |
| otra solicitudes | 9 |

# INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE
# OCTUBRE 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 | 107 | 59 | 28 | 4 | 6 | 1 | 44 | 63 | 9 |

SOLICITUDES

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

| ENCUESTA DE SATISFACCION | CANTIDAD |
|---|---|
| numero total de encuentas realizadas | 17 |
| 5. muy satisfecho | 13 |
| 4. satisfecho | 4 |
| 3. ni satisfecho, ni insatisfecho | 0 |
| 2. insatisfecho | 0 |
| 1. muy insatisfecho | 0 |