

**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE
 OCCIDENTE SAS FEBRERO 2023**

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	116
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	5%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	5.2
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	116
Cliente sin servicio o falla	55
reporte de lentitud en el servicio	37
cambio de contraseña en el modem wifi	11
solicitudes de traslado del servicio	3
otra solicitudes	10
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	38
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	78

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE FEBRERO 2023



INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS FEBRERO 2023



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	10
5. muy satisfecho	7
4. satisfecho	3
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	0

