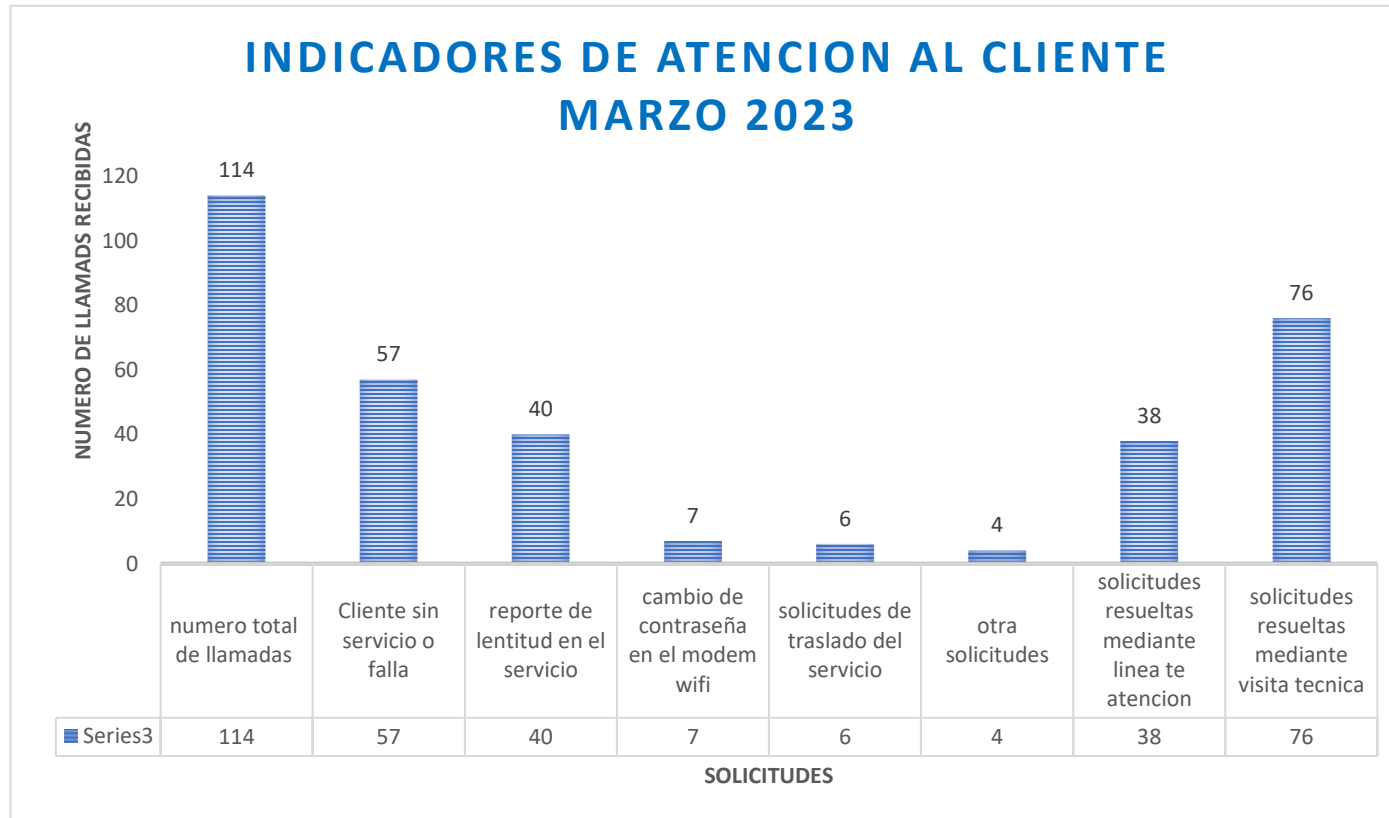


**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE
OCCIDENTE SAS MARZO 2023**

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	114
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	114
Cliente sin servicio o falla	57
reporte de lentitud en el servicio	40
cambio de contraseña en el modem wifi	7
solicitudes de traslado del servicio	6
otra solicitudes	4
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	38
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	76

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE MARZO 2023



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



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	10
5. muy satisfecho	9
4. satisfecho	1
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	0

