

## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS AGOSTO 2023

| INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590   | CANTIDAD |
|---|----------|
| Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion  | 125      |
| 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  | 4,8      |
| tiempo de espera en dias para visita tecnica  | 1        |

| MOTIVO DE LLAMADA                                | CANTIDAD |
|--|----------|
| numero total de llamadas                         | 125      |
| Cliente sin servicio o falla                     | 50       |
| reporte de lentitud en el servicio               | 41       |
| cambio de contraseña en el modem wifi            | 17       |
| solicitudes de traslado del servicio             | 10       |
| otra solicitudes                                 | 7        |
| solicitudes resueltas mediante linea te atencion | 59       |
| solicitudes resueltas mediante visita tecnica    | 66       |







## INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS AGOSTO 2023

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

