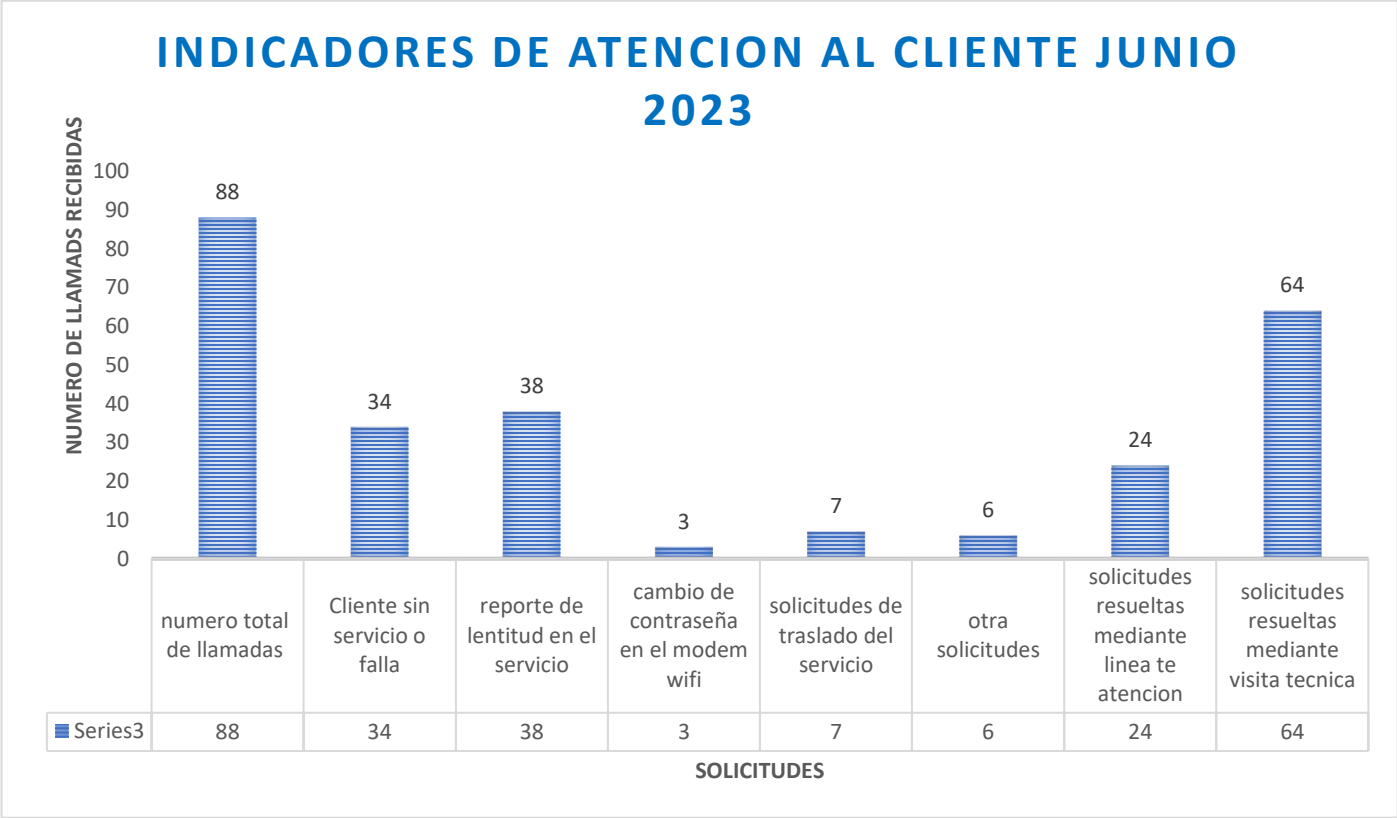
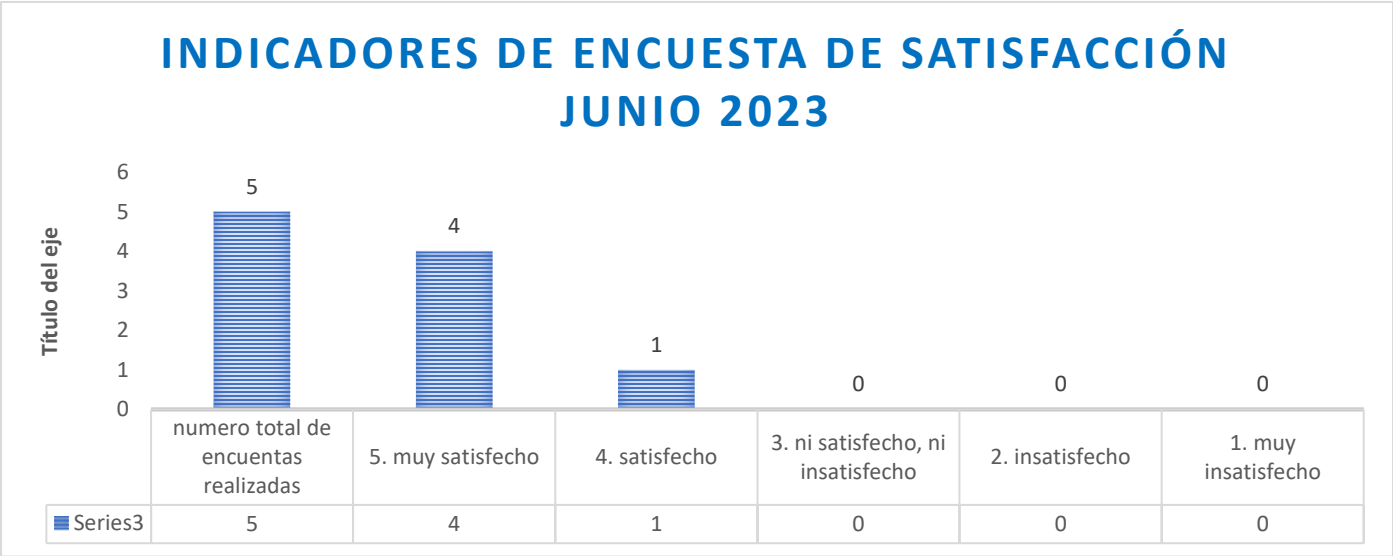
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS JUNIO 2023

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	88
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	88
Cliente sin servicio o falla	34
reporte de lentitud en el servicio	38
cambio de contraseña en el modem wifi	3
solicitudes de traslado del servicio	7
otra solicitudes	6
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	24
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	64


INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE JUNIO 2023
NUMERO DE LLAMADS RECIBIDAS
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
88
34
38
3
7
6
24
64
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
otra solicitudes
solicitudes resueltas mediante linea te atencion
solicitudes resueltas mediante visita tecnica
Series3
88
34
38
3
7
6
24
64
SOLICITUDES

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

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