

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

<b>INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590</b>	<b>CANTIDAD</b>
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	89
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	4,5
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

<b>MOTIVO DE LLAMADA</b>	<b>CANTIDAD</b>
numero total de llamadas	89
Cliente sin servicio o falla	31
reporte de lentitud en el servicio	32
cambio de contraseña en el modem wifi	12
solicitudes de traslado del servicio	4
otra solicitudes	10
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	41
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	48

## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE SEPTIEMBRE 2023



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



ENCUESTA DE SATISFACCION	CANTIDAD
numero total de encuestas realizadas	11
5. muy satisfecho	9
4. satisfecho	2
3. ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. insatisfecho	0
1. muy insatisfecho	0

