

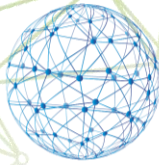


ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ABRIL 2024

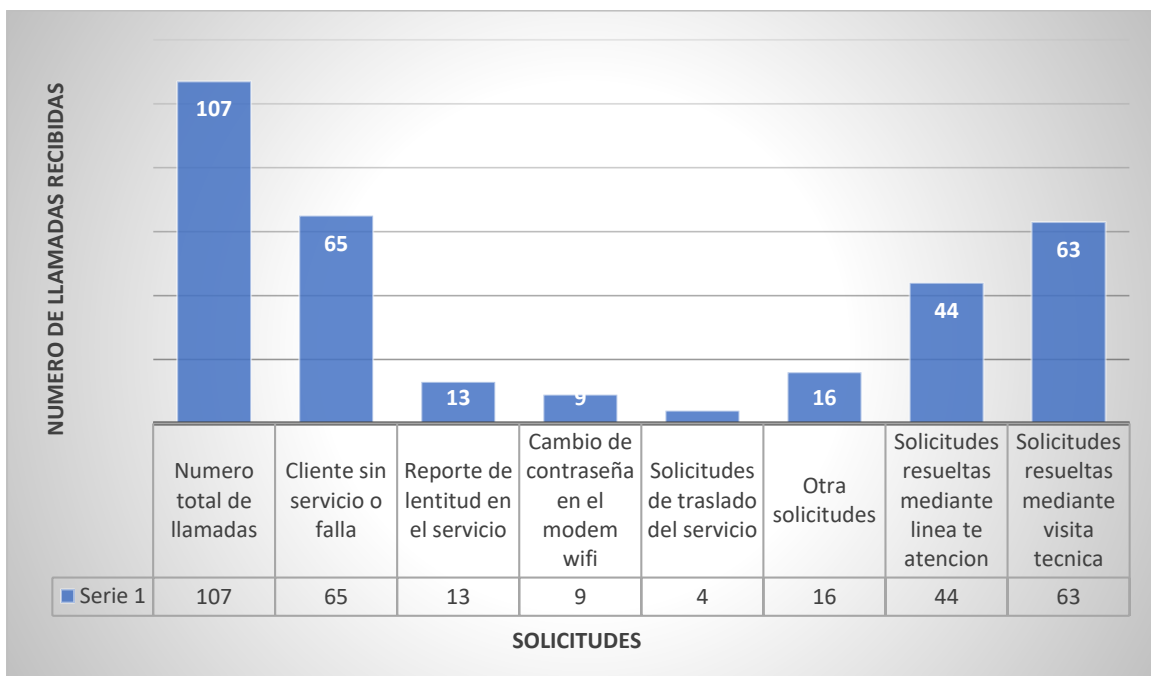
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	107
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,5
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	107
Cliente sin servicio o falla	65
Reporte de lentitud en el servicio	13
Cambio de contraseña en el modem wifi	9
Solicitudes de traslado del servicio	4
Otra solicitudes	16
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	44
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	63



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE ABRIL 2024



Conexión Total de Occidente S.A.S NIT 901.014.982-7 -Cra 39 N°8A-45 OF 401
Teléfono: 602-3877590 Celular:315 223 2281
gerencia.conexiontotalsas@gmail.com
Cali- Colombia



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ABRIL 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número total de encuestas realizadas	2
5. Muy satisfecho	2
4. Satisfecho	0
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
1. Muy insatisfecho	0

