



ConexiónTotal
de Occidente

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

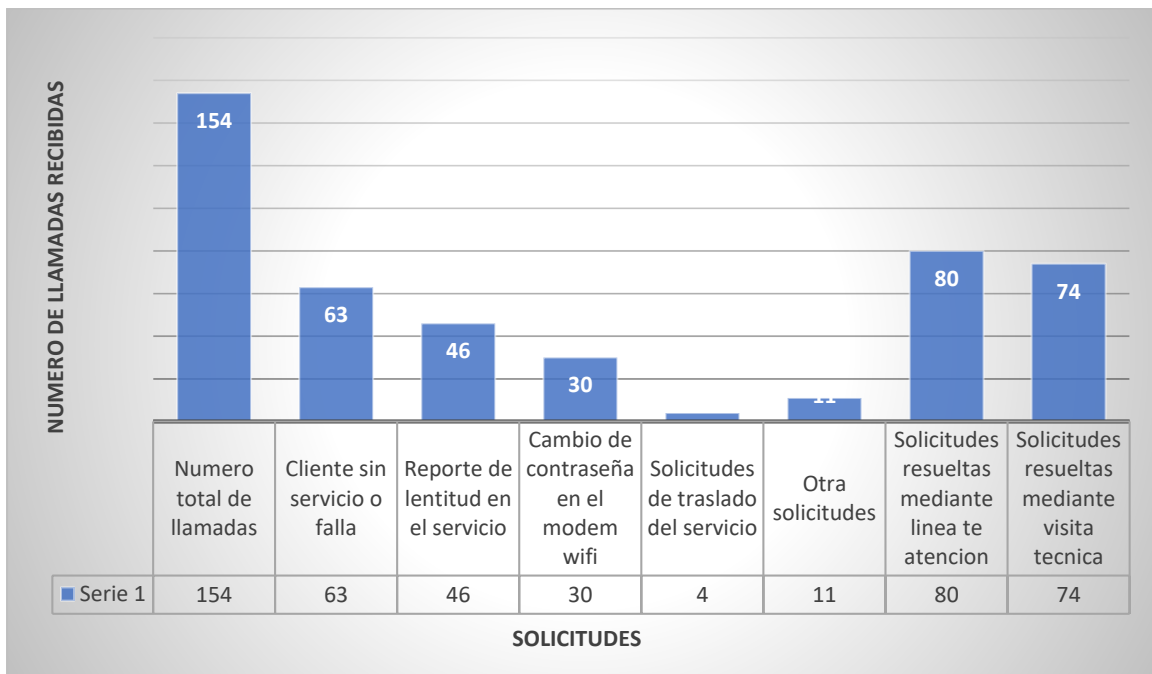
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	154
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	5%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,8
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	154
Cliente sin servicio o falla	63
Reporte de lentitud en el servicio	46
Cambio de contraseña en el modem wifi	30
Solicitudes de traslado del servicio	4
Otra solicitudes	11
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	80
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	74



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DICIEMBRE 2023



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 DICIEMBRE 2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número total de encuestas realizadas	7
5. Muy satisfecho	7
4. Satisfecho	0
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
1. Muy insatisfecho	0

