

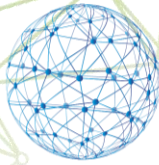


ConexiónTotal
de Occidente

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

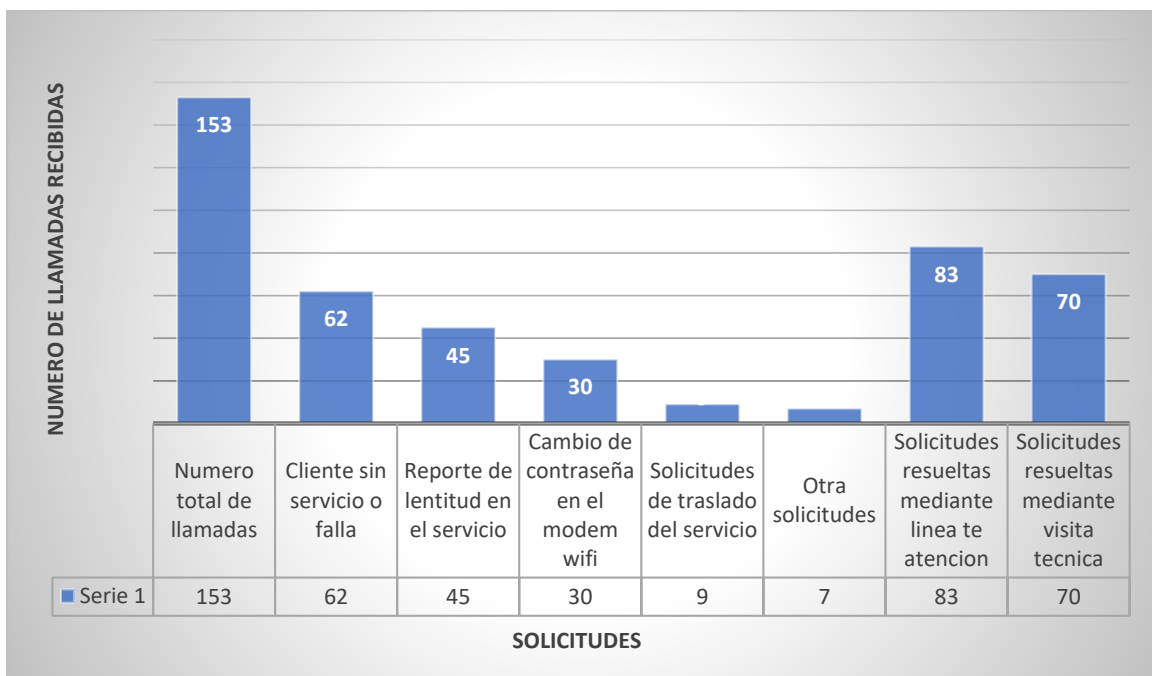
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	153
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	5%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,8
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	153
Cliente sin servicio o falla	62
Reporte de lentitud en el servicio	45
Cambio de contraseña en el modem wifi	30
Solicitudes de traslado del servicio	9
Otra solicitudes	7
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	83
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	70



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE ENERO 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 ENERO 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número 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

