



ConexiónTotal
de Occidente

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

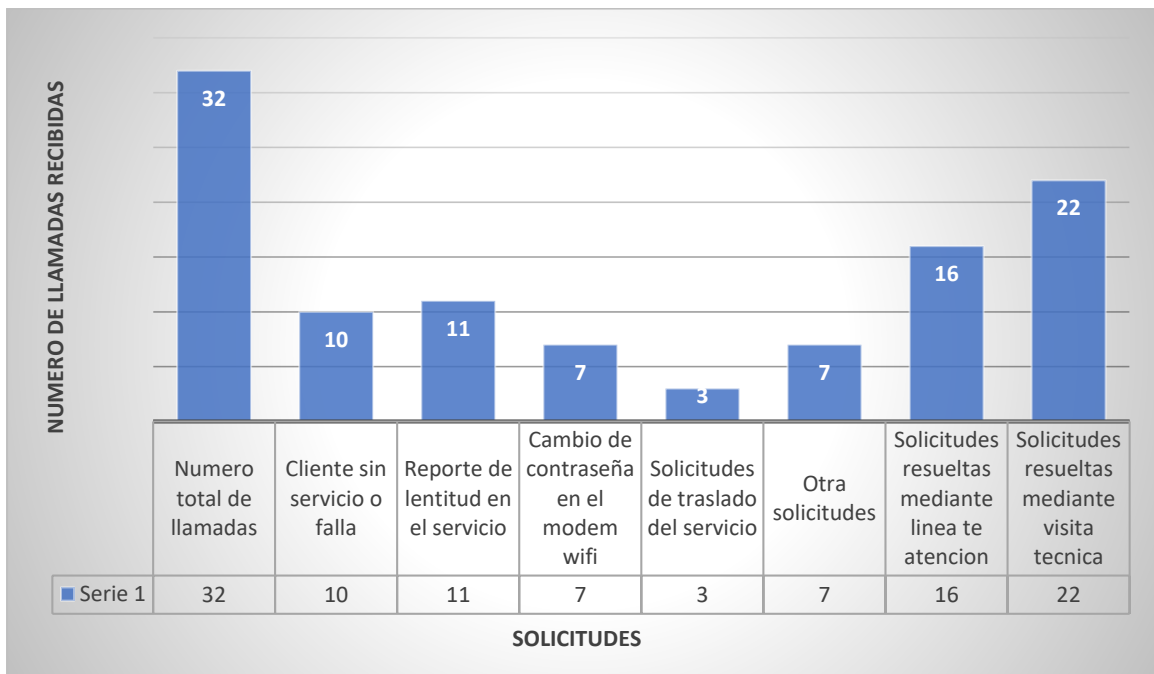
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	38
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,7
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	38
Cliente sin servicio o falla	10
Reporte de lentitud en el servicio	11
Cambio de contraseña en el modem wifi	7
Solicitudes de traslado del servicio	3
Otra solicitudes	7
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	16
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	22



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE FEBRERO 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 FEBRERO 2024

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

