



**ConexiónTotal**  
de Occidente

## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS NOVIEMBRE 2023

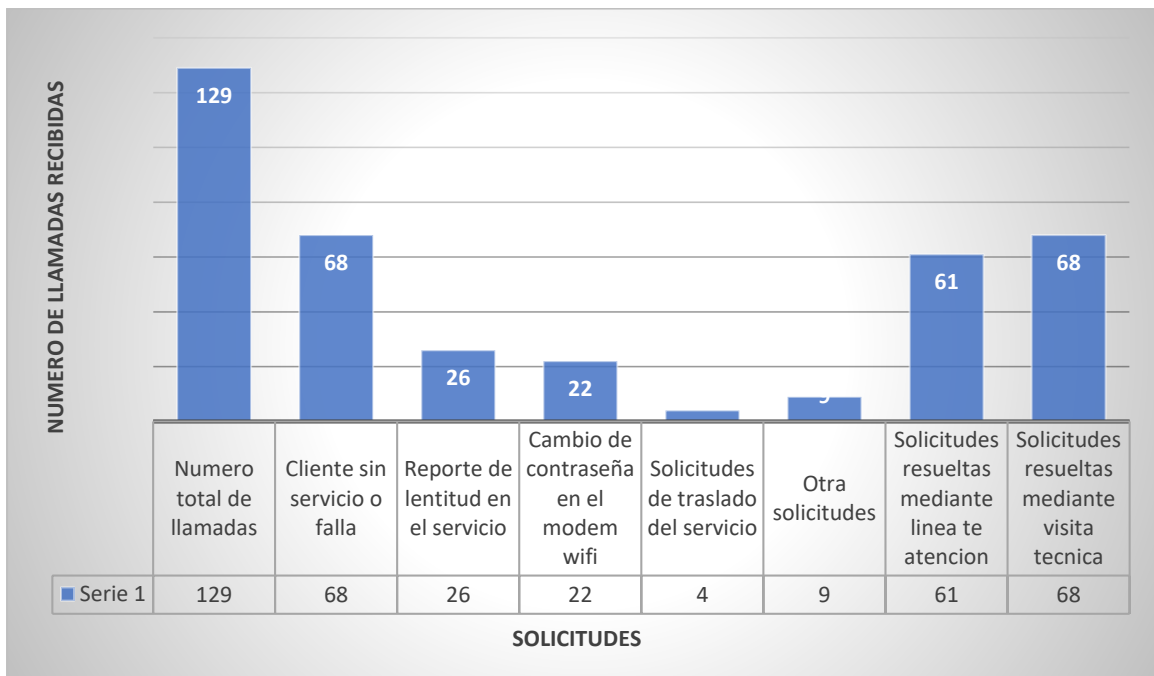
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	129
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,4
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	129
Cliente sin servicio o falla	68
Reporte de lentitud en el servicio	26
Cambio de contraseña en el modem wifi	22
Solicitudes de traslado del servicio	4
Otra solicitudes	9
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	61
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	68



**ConexiónTotal**  
de Occidente

## INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE NOVIEMBRE 2023





**ConexiónTotal**  
de Occidente

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número total de encuestas realizadas	9
5. Muy satisfecho	6
4. Satisfecho	3
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
1. Muy insatisfecho	0

