

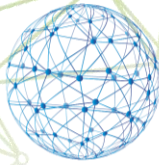


ConexiónTotal
de Occidente

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

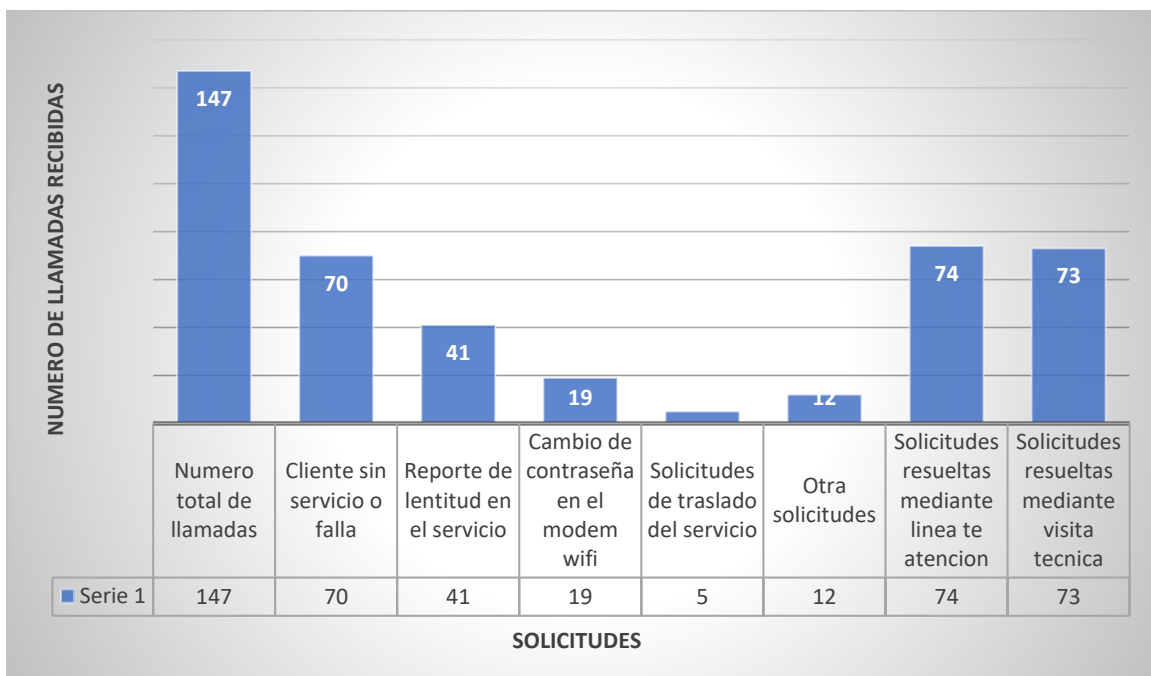
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	147
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,5
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	147
Cliente sin servicio o falla	70
Reporte de lentitud en el servicio	41
Cambio de contraseña en el modem wifi	19
Solicitudes de traslado del servicio	5
Otra solicitudes	12
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	74
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	73



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE OCTUBRE 2023





ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS OCTUBRE 2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número total de encuestas realizadas	15
5. Muy satisfecho	11
4. Satisfecho	4
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
1. Muy insatisfecho	0

