



ConexiónTotal
de Occidente

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

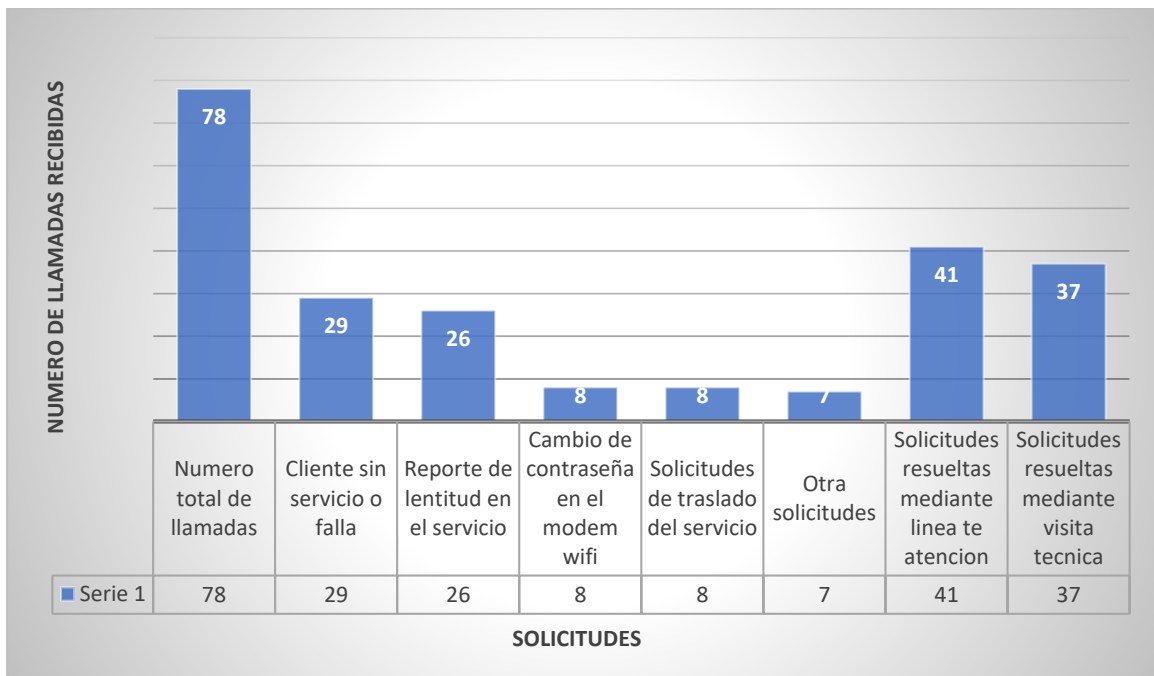
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	78
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	5%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4.3
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	78
Cliente sin servicio o falla	29
Reporte de lentitud en el servicio	26
Cambio de contraseña en el modem wifi	8
Solicitudes de traslado del servicio	8
Otra solicitudes	7
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	41
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	37



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DICIEMBRE 2024



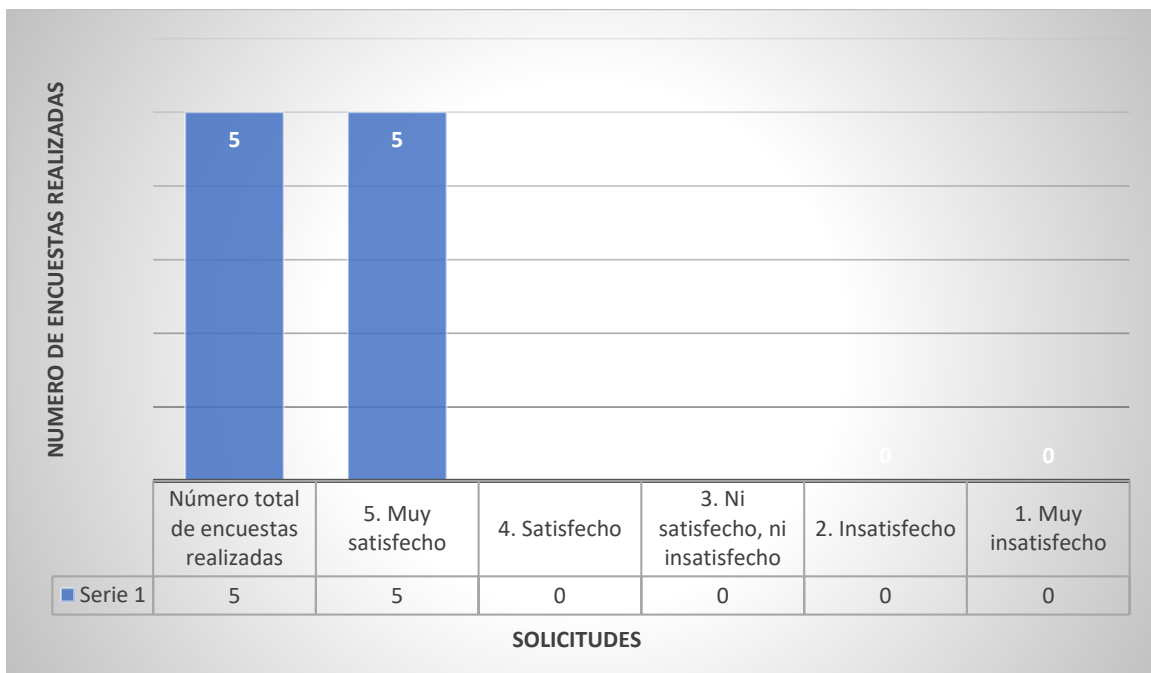
Conexión Total de Occidente S.A.S NIT 901.014.982-7 -Cra 39 N°8A-45 OF 401
Teléfono: 602-3877590 Celular:315 223 2281
gerencia.conexiontotalsas@gmail.com
Cali- Colombia



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS DICIEMBRE 2024

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



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