



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ENERO 2025

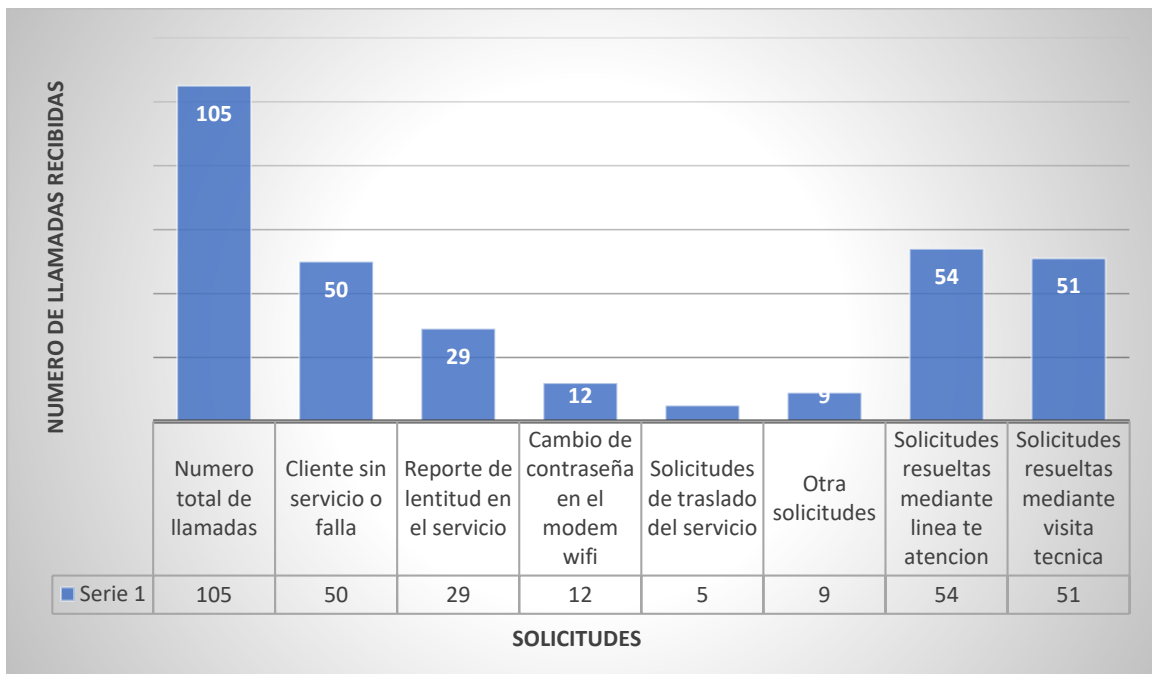
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	105
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,1
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	105
Cliente sin servicio o falla	50
Reporte de lentitud en el servicio	29
Cambio de contraseña en el modem wifi	12
Solicitudes de traslado del servicio	5
Otra solicitudes	9
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	54
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	51



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE ENERO 2025





ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ENERO 2025

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

