



ConexiónTotal
de Occidente

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

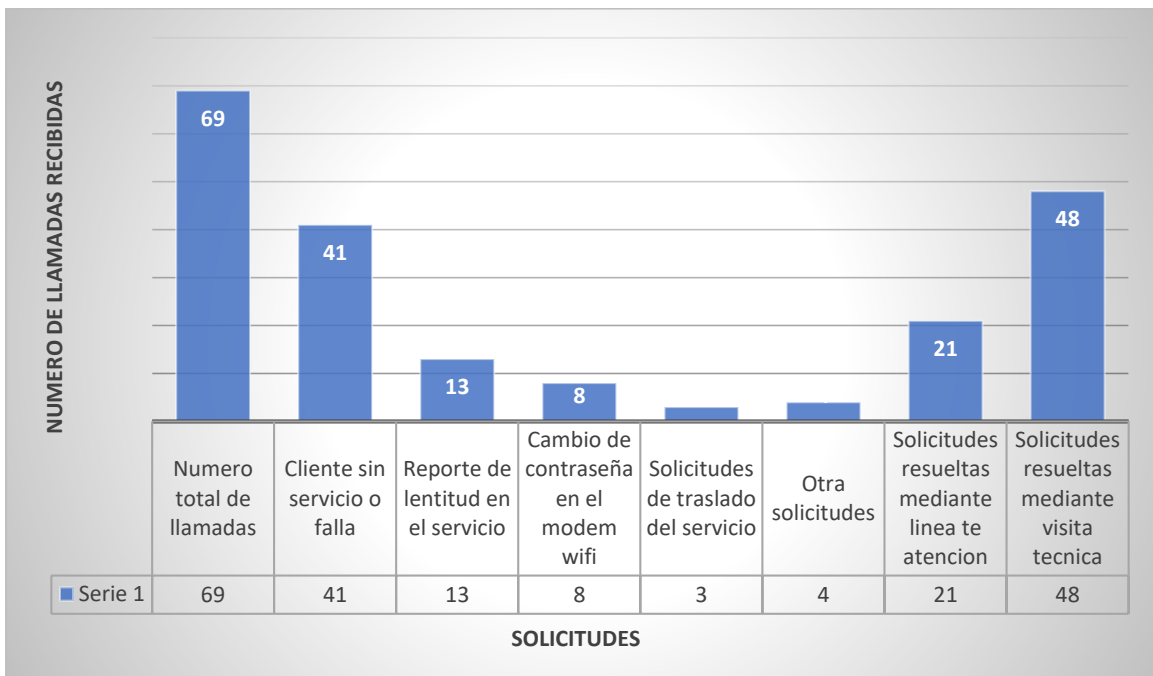
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	69
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,5
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	69
Cliente sin servicio o falla	41
Reporte de lentitud en el servicio	13
Cambio de contraseña en el modem wifi	8
Solicitudes de traslado del servicio	3
Otra solicitudes	4
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	21
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	48



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE FEBRERO 2025





ConexiónTotal
de Occidente

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

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

