



ConexiónTotal
de Occidente

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

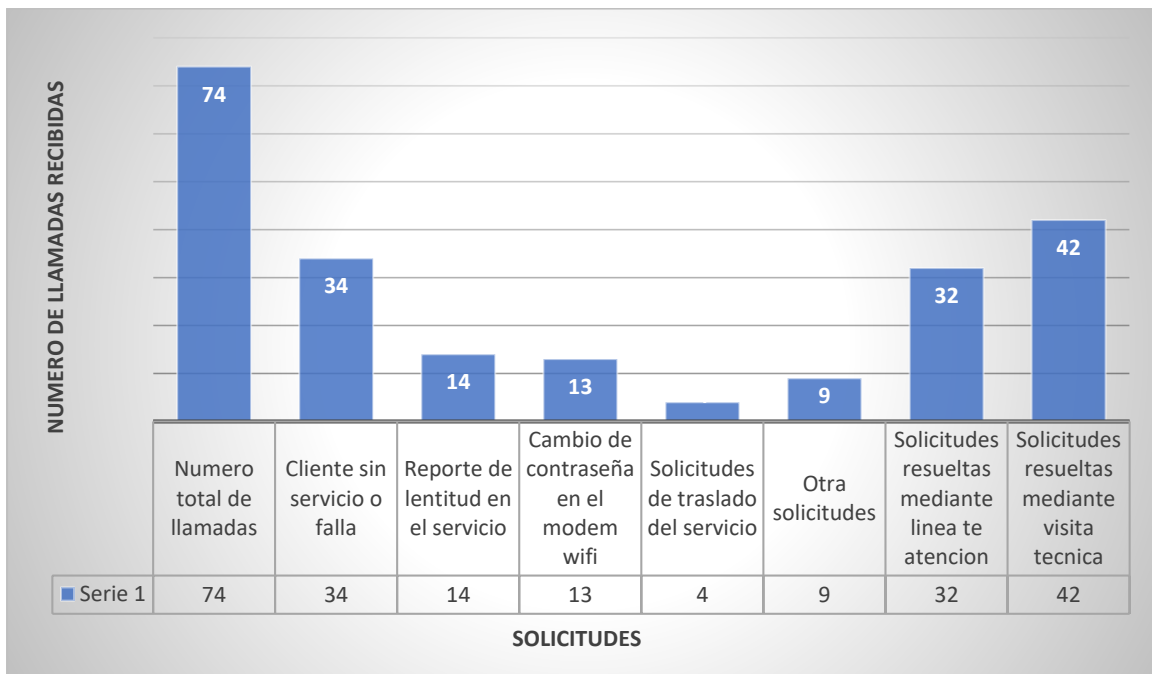
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	74
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	5%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4,7
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	74
Cliente sin servicio o falla	34
Reporte de lentitud en el servicio	14
Cambio de contraseña en el modem wifi	13
Solicitudes de traslado del servicio	4
Otra solicitudes	9
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	32
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	42



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE JULIO 2024





ConexiónTotal
de Occidente

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
Número total de encuestas realizadas	7
5. Muy satisfecho	7
4. Satisfecho	0
3. Ni satisfecho, ni insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
1. Muy insatisfecho	0

