



ConexiónTotal
de Occidente

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

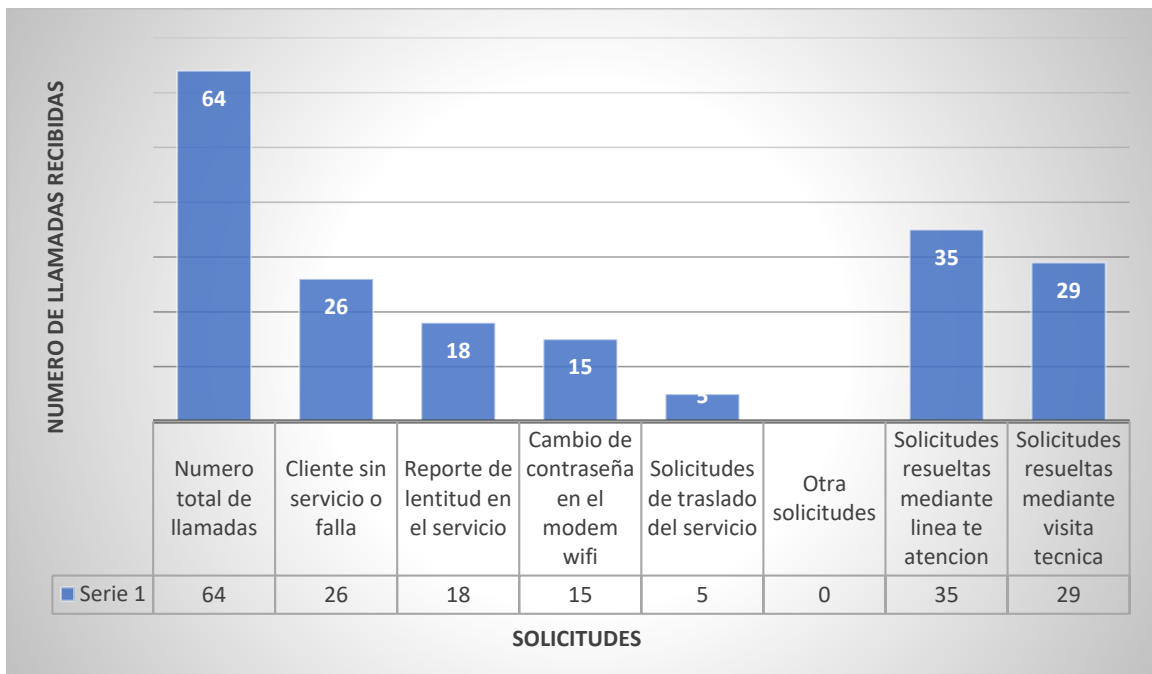
INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Número de llamadas efectuadas a la línea de atención	64
Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos	4%
Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos	4.6
Tiempo de espera en días para visita técnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
Número total de llamadas	64
Cliente sin servicio o falla	26
Reporte de lentitud en el servicio	18
Cambio de contraseña en el modem wifi	15
Solicitudes de traslado del servicio	5
Otra solicitudes	0
Solicitudes resueltas mediante línea de atención	35
Solicitudes resueltas mediante visita técnica	29



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE NOVIEMBRE 2024





ConexiónTotal
de Occidente

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

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

