



ConexiónTotal
de Occidente

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

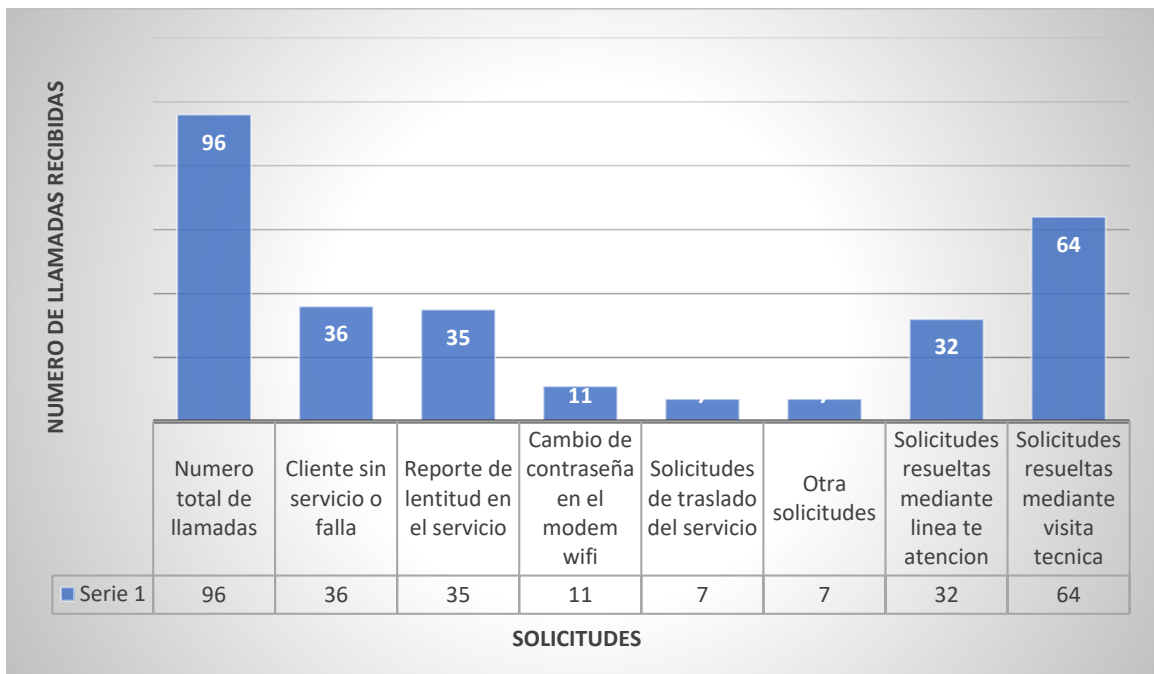
| INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590 | CANTIDAD |
|---|----------|
| Número de llamadas efectuadas a la línea de atención | 96 |
| Porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atención es inferior a 2 minutos | 5% |
| Tiempo promedio de duración de llamadas en minutos | 4.7 |
| Tiempo de espera en días para visita técnica | 1 |

| MOTIVO DE LLAMADA | CANTIDAD |
|--|----------|
| Número total de llamadas | 96 |
| Cliente sin servicio o falla | 36 |
| Reporte de lentitud en el servicio | 35 |
| Cambio de contraseña en el modem wifi | 11 |
| Solicitudes de traslado del servicio | 7 |
| Otra solicitudes | 7 |
| Solicitudes resueltas mediante línea de atención | 32 |
| Solicitudes resueltas mediante visita técnica | 64 |



ConexiónTotal
de Occidente

INDICADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2024

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

