

**INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE
OCCIDENTE SAS MAYO 2021**



INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	244
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	6%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	8.9
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	244
Cliente sin servicio o falla	127
reporte de lentitud en el servicio	80
cambio de contraseña en el modem wifi	16
solicitudes de traslado del servicio	11
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	158
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	86
otra solicitudes	10

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE MAYO 2021

