

## INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ABRIL 2021

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	323
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	7%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	10.9
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	323
Cliente sin servicio o falla	122
reporte de lentitud en el servicio	162
cambio de contraseña en el modem wifi	20
solicitudes de traslado del servicio	6
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	224
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	99
otra solicitudes	13



