

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS FEBRERO 2021

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	151
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	10.8
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	151
Cliente sin servicio o falla	46
reporte de lentitud en el servicio	74
cambio de contraseña en el modem wifi	4
solicitudes de traslado del servicio	9
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	74
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	77
otra solicitudes	18



