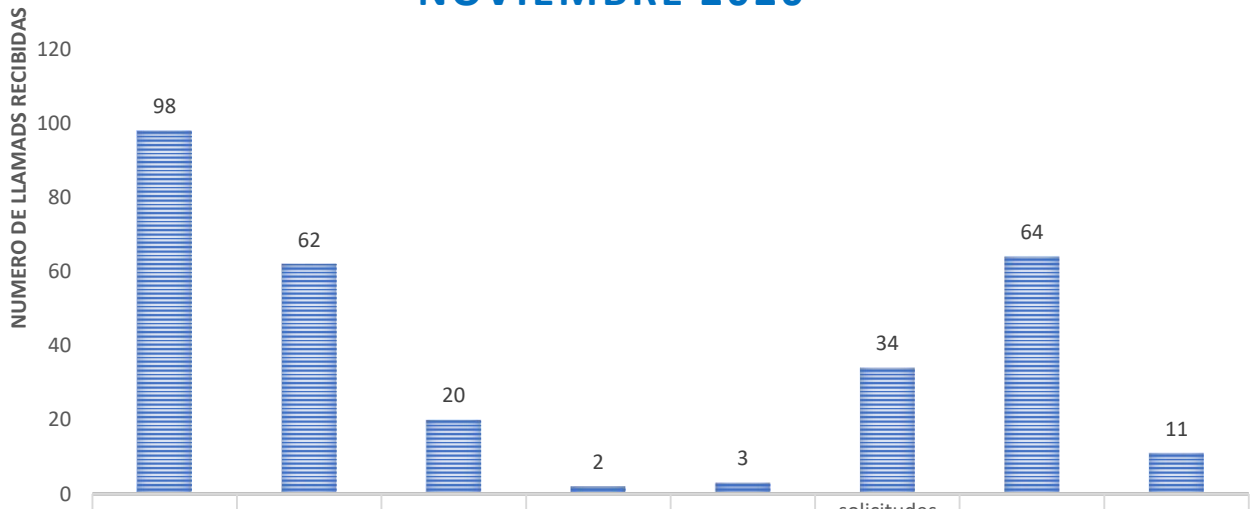
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS NOVIEMBRE 2020

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	98
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	11.4
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	98
Cliente sin servicio o falla	62
reporte de lentitud en el servicio	20
cambio de contraseña en el modem wifi	2
solicitudes de traslado del servicio	3
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	34
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	64
otra solicitudes	11

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE
NOVIEMBRE 2020



	numero total de llamadas	Cliente sin servicio o falla	reporte de lentitud en el servicio	cambio de contraseña en el modem wifi	solicitudes de traslado del servicio	solicitudes resueltas mediante linea te atencion	solicitudes resueltas mediante visita tecnica	otra solicitudes
Series3	98	62	20	2	3	34	64	11

SOLICITUDES