

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

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	236
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	7.2
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	236
Cliente sin servicio o falla	166
reporte de lentitud en el servicio	45
cambio de contraseña en el modem wifi	8
solicitudes de traslado del servicio	6
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	161
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	75
otra solicitudes	11



