

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

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 3877590	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	165
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	4%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	8.3
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	165
Cliente sin servicio o falla	75
reporte de lentitud en el servicio	58
cambio de contraseña en el modem wifi	19
solicitudes de traslado del servicio	5
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	96
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	69
otra solicitudes	8



