

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

AGOSTO

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104 - Móvil	2,739	979,055	0.28%
104 - Fija	3,836	550,511	0.70%
104 (Móvil +Fija residencial, negocios y platino + Técnica)	6,575	1,529,566	0.43%
102 (móvil)	38	15,627	0.24%
102 (fija)	25	5,617	0.45%
102 (móvil + fija)	63	21,244	0.30%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	1	3,411	0.03%
STAR GLOBAL	1	3,411	0.03%
TOTAL	6,639	1,554,221	0.43%