

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

OCTUBRE

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	3,080	1,040,983	0.30%
104 - Fija	3,113	572,992	0.54%
104 (Móvil +Fija residencial, negocios y platino + Técnica)	6,193	1,613,975	0.38%
102 (móvil)	36	17,340	0.21%
102 (fija)	41	5,980	0.69%
102 (móvil + fija)	77	23,320	0.33%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	0	3,564	0.00%
STAR GLOBAL	0	3,564	0.00%
TOTAL	6,270	1,640,859	0.38%