

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

SETIEMBRE

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	2,804	941,628	0.30%
104 - Fija	6,827	555,051	1.23%
104 (Móvil +Fija residencial, negocios y platino + Técnica)	9,631	1,496,679	0.64%
102 (móvil)	36	15,197	0.24%
102 (fija)	45	5,646	0.80%
102 (móvil + fija)	81	20,843	0.39%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	0	4,275	0.00%
STAR GLOBAL	0	4,275	0.00%
TOTAL	9,712	1,521,797	0.64%