

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

MARZO

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	3,171	863,463	0.37%
104 - Fija	1,855	647,041	0.29%
104 (Móvil +Fija)	5,026	1,510,504	0.33%
102 (móvil)	46	14,831	0.31%
102 (fija)	25	7,142	0.35%
102 (móvil + fija)	71	21,973	0.32%
STARGLOBAL	0	6,117	0.00%
STAR GLOBAL	0	6,117	0.00%
TOTAL	5,097	1,538,594	0.33%