

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

ABRIL

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	4,090	901,512	0.45%
104 - Fija	1,941	596,287	0.33%
104 (Móvil + Fija)	6,031	1,497,799	0.40%
102 (móvil)	54	15,386	0.35%
102 (fija)	21	6,778	0.31%
102 (móvil + fija)	75	22,164	0.34%
STARGLOBAL	1	5,681	0.02%
STAR GLOBAL	1	5,681	0.02%
TOTAL	6,107	1,525,644	0.40%