

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

**JUNIO**

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (C

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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO
104 - Móvil	3,008
104 - Fija	3,020
<b>104 (Móvil +Fija residencial, negocios y platino + Técnica)</b>	<b>6,028</b>
102 (móvil)	32
102 (fija)	39
<b>102 (móvil + fija)</b>	<b>71</b>
<b>STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)</b>	<b>0</b>
<b>STAR GLOBAL</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,099</b>

**OPERADORA**

:AT)

<b>N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS</b>	<b>CAT (%)</b>
854,623	0.35%
537,606	0.56%
<b>1,392,229</b>	<b>0.43%</b>
13,957	0.23%
5,852	0.67%
<b>19,809</b>	<b>0.36%</b>
<b>4,549</b>	<b>0.00%</b>
<b>4,549</b>	<b>0.00%</b>
<b>1,416,587</b>	<b>0.43%</b>