

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

**MAYO****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	3,718
104 - Fija	1,925
<b>104 (Móvil +Fija residencial, negocios y platino + Técnica)</b>	<b>5,643</b>
102 (móvil)	45
102 (fija)	28
<b>102 (móvil + fija)</b>	<b>73</b>
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	0
STAR GLOBAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>5,716</b>

**OPERADORA**

:AT)

<b>N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS</b>	<b>CAT (%)</b>
915,151	0.41%
564,862	0.34%
<b>1,480,013</b>	<b>0.38%</b>
15,608	0.29%
6,342	0.44%
<b>21,950</b>	<b>0.33%</b>
<b>4,707</b>	<b>0.00%</b>
<b>4,707</b>	<b>0.00%</b>
<b>1,506,670</b>	<b>0.38%</b>