

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

**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.

**AÑO:** 2022

**MES:** Diciembre

**INDICADOR:** CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

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

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO</b>	<b>N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS</b>	<b>CAT (%)</b>
<b>104</b>	<b>10.173</b>	<b>1.906.999</b>	<b>0,53%</b>
<b>102</b>	<b>190</b>	<b>36.757</b>	<b>0,52%</b>
<b>0800 10672</b>	<b>0</b>	<b>6.757</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.363</b>	<b>1.950.513</b>	<b>0,53%</b>