

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

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

**AÑO:** 2021

**MES:** Abril

**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>10,231</b>	<b>1,837,414</b>	<b>0.56%</b>
<b>102</b>	<b>228</b>	<b>37,528</b>	<b>0.61%</b>
<b>0800 10672</b>	<b>1</b>	<b>10,743</b>	<b>0.01%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10,460</b>	<b>1,885,685</b>	<b>0.55%</b>