

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

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

**AÑO:** 2023

**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               | 8,749  | 1,866,070                      | 0.47%   |
| 102               | 170  | 33,919                         | 0.50%   |
| 0800 10672        | 0  | 6,137                          | 0.00%   |
| <b>TOTAL</b>      | 8,919  | 1,906,126                      | 0.47%   |