

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

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

**AÑO:** 2021

**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>8,977</b>	<b>1,523,681</b>	<b>0.59%</b>
<b>102</b>	<b>197</b>	<b>30,677</b>	<b>0.64%</b>
<b>0800 10672</b>	<b>3</b>	<b>8,814</b>	<b>0.03%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,177</b>	<b>1,563,172</b>	<b>0.59%</b>