

**INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Noviembre**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               | 8,527                                        | 1,581,411                      | 0.54%   |
| 102               | 172                                          | 32,058                         | 0.54%   |
| 0800 10672        | 2                                            | 6,788                          | 0.03%   |
| TOTAL             | 8,701                                        | 1,620,257                      | 0.54%   |