

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

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

**AÑO:** 2024

**ENERO**

**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>
104	6,375	1,706,137	0.37%
102	98	25,418	0.39%
0800 10672	1	6,074	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>6,474</b>	<b>1,737,629</b>	<b>0.37%</b>