

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Agosto**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	10,597	1,667,680	0.64%
102	236	34,532	0.68%
0800 10672	3	8,461	0.04%
TOTAL	10,836	1,710,673	0.63%