

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Junio**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	10,050	1,775,958	0.57%
102	200	39,377	0.51%
0800 10672	2	8,572	0.02%
TOTAL	10,252	1,823,907	0.56%