

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Mayo**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	10,835	1,895,111	0.57%
102	266	41,617	0.64%
0800 10672	2	11,905	0.02%
TOTAL	11,103	1,948,633	0.57%