

**INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Enero**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	9,128	1,744,585	0.52%
102	166	27,284	0.61%
054 382255	5	1,643	0.30%
052 427411	1	294	0.34%
0800 10672	3	12,792	0.02%
<b>TOTAL</b>	<b>9,303</b>	<b>1,786,598</b>	<b>0.52%</b>