

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

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

**AÑO:** 2020

**MES:** Marzo

**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>
<b>104</b>	<b>6,006</b>	<b>1,003,365</b>	<b>0.60%</b>
<b>102</b>	<b>88</b>	<b>18,778</b>	<b>0.47%</b>
<b>054 382255</b>	<b>401</b>	<b>10,489</b>	<b>3.82%</b>
<b>052 427411</b>	<b>75</b>	<b>1,729</b>	<b>4.34%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,570</b>	<b>1,034,361</b>	<b>0.64%</b>