

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2020**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	58,210	2,021,143	2.88%
102	1,258	39,271	3.20%
054 382255	128	17,931	0.71%
052 427411	12	3,783	0.32%
TOTAL	59,608	2,082,128	2.86%