

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Julio

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 | 36,378 | 1,705,484 | 2.13% |
| 102 | 865 | 38,085 | 2.27% |
| 054 382255 | 148 | 13,390 | 1.11% |
| 052 427411 | 31 | 3,384 | 0.92% |
| TOTAL | 37,422 | 1,760,343 | 2.13% |