

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

MES: Febrero

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	8,131	2,371,492	0.34%
102	170	60,811	0.28%
STAR_GLOBAL	111	14,477	0.77%
Total	8,412	2,446,780	0.34%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2019

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	8,753	2,669,878	0.33%
102	136	77,392	0.18%
STAR_GLOBAL	112	10,995	1.02%
Total	9,001	2,758,265	0.33%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Diciembre

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	11,476	2,341,034	0.49%
102	167	72,965	0.23%
STAR_GLOBAL	163	9,524	1.71%
Total	11,806	2,423,523	0.49%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Noviembre

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	10,125	2,500,762	0.40%
102	12	41,112	0.03%
STAR_GLOBAL	312	11,413	2.73%
Total	10,449	2,553,287	0.41%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Octubre

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	11,377	2,790,652	0.41%
102	13	38,213	0.03%
STAR_GLOBAL	346	12,336	2.80%
Total	11,736	2,841,201	0.41%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Setiembre

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	12,163	2,604,485	0.47%
102	57	32,078	0.18%
Total	12,220	2,636,563	0.46%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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	15,595	2,817,221	0.55%
102	111	46,433	0.24%
Total	15,706	2,863,654	0.55%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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	14,421	2,804,315	0.51%
102	585	119,605	0.49%
Total	15,006	2,923,920	0.51%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Junio

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	13,962	2,879,245	0.48%
102	1,469	137,340	1.07%
Total	15,431	3,016,585	0.51%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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	12,262	2,924,149	0.42%
102	5,825	125,022	4.66%
Total	18,087	3,049,171	0.59%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Abril

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	7,070	2,931,380	0.24%
102	4,402	126,503	3.48%
Total	11,472	3,057,883	0.38%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	7,592	3,162,745	0.24%
102	3,695	124,181	2.98%
Total	11,287	3,286,926	0.34%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

MES: Febrero

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	7,761	2,673,168	0.29%
102	3,028	105,783	2.86%
Total	10,789	2,778,951	0.39%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2018

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	8,073	2,930,361	0.28%
102	2,575	111,462	2.31%
Total	10,648	3,041,823	0.35%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: Diciembre

**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	7,307	2,829,595	0.26%
102	2,574	116,407	2.21%
Total	9,881	2,946,002	0.34%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: **Noviembre**

**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	6,227	3,013,098	0.21%
102	2,837	123,798	2.29%
Total	9,064	3,136,896	0.29%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: **Octubre**

**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	5,441	3,032,079	0.18%
102	3,415	118,981	2.87%
Total	8,856	3,151,060	0.28%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

MES: **Septiembre**

**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	19,663	3,195,666	0.62%
102	3,144	132,873	2.37%
Total	22,807	3,328,539	0.69%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

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	48,583	3,301,506	1.47%
102	4,161	200,932	2.07%
Total	52,744	3,502,438	1.51%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

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	57,556	3,222,905	1.79%
102	3,408	184,824	1.84%
Total	60,964	3,407,729	1.79%

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Junio

**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	74,368	3,119,270	2.38%
102	4,428	211,393	2.09%
Total	78,796	3,330,663	2.37%

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

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

**AÑO:** 2017

**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	88,028	3,247,243	2.71%
102	6,322	228,113	2.77%
Total	94,350	3,475,356	2.71%

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

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

**AÑO:** 2017

**MES:** Abril

**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	97,804	3,153,395	3.10%
102	6,525	231,121	2.82%
Total	104,329	3,384,516	3.08%

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

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

**AÑO:** 2017

**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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	166,860	3,273,617	5.10%
102	7,926	258,191	3.07%
Total	174,786	3,531,808	4.95%

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

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

**AÑO:** 2017

**MES: Febrero**

**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>206,229</b>	<b>3,177,649</b>	<b>6.49%</b>
<b>102</b>	<b>5,104</b>	<b>207,974</b>	<b>2.45%</b>
<b>Total</b>	<b>211,333</b>	<b>3,385,623</b>	<b>6.24%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2017

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	157,840	3,555,611	4.02%
102	6,582	227,831	2.89%
Total	164,422	3,783,442	4.35%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Diciembre

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	148,382	3,324,503	4.46%
102	5,702	206,480	2.76%
Total	154,084	3,530,983	4.36%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Noviembre

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	96,641	2,665,699	3.63%
102	4,545	202,737	2.24%
Total	101,186	2,868,436	3.53%

\* Los canales 525 y 12525 se encuentran desactivados.

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Octubre

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	144,061	3,028,980	4.76%
102	8,540	223,782	3.82%

525	2,502	54,571	4.58%
12525	55	1,320	4.17%
<b>Total</b>	<b>155,158</b>	<b>3,308,653</b>	<b>4.69%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Setiembre

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	158,281	3,277,566	4.83%
102	8,363	229,196	3.65%
525	6,809	136,936	4.97%
12525	17	621	2.74%
<b>Total</b>	<b>173,470</b>	<b>3,644,319</b>	<b>4.76%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	187,870	3,454,686	5.44%
102	19,304	200,464	9.63%
525	12,588	151,416	8.31%
12525	79	1,098	7.19%
<b>Total</b>	<b>219,841</b>	<b>3,807,664</b>	<b>5.77%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	192,287	3,732,365	5.15%



102	22,920	238,377	9.62%
525	10,398	143,411	7.25%
12525	67	939	7.14%
<b>Total</b>	<b>225,672</b>	<b>4,115,092</b>	<b>5.48%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Junio

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	189,135	3,795,822	4.98%
102	11,949	247,261	5.63%
525	3,923	151,411	5.63%
12525	91	2,202	5.63%
<b>Total</b>	<b>205,098</b>	<b>4,196,696</b>	<b>4.89%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	213,024	3,753,527	5.68%
102	7,034	246,152	2.86%
525	377	156,887	0.24%
12525	148	2,942	5.03%
<b>Total</b>	<b>220,583</b>	<b>4,159,508</b>	<b>5.30%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Abril

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	162,181	3,561,635	4.55%

102	9,052	245,357	3.69%
525	346	144,862	0.24%
12525	106	2,924	3.63%
<b>Total</b>	<b>171,685</b>	<b>3,954,778</b>	<b>4.34%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	303,198	3,757,227	8.07%
102	13,837	288,806	4.79%
525	606	154,329	0.39%
12525	153	3,803	4.02%
<b>Total</b>	<b>317,794</b>	<b>4,204,165</b>	<b>7.56%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

MES: Febrero

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	263,480	3,508,079	7.51%
102	10,767	294,635	3.65%
525	499	196,789	0.25%
12525	193	6,641	2.91%
<b>Total</b>	<b>274,939</b>	<b>4,006,144</b>	<b>6.86%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2016

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	193,868	3,490,553	5.55%
102	12,727	302,490	4.21%
525	515	196,789	0.26%
12525	274	6,641	4.13%
<b>Total</b>	<b>207,384</b>	<b>3,996,473</b>	<b>5.19%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Diciembre

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	213,016	3,518,128	6.05%
102	13,990	316,566	4.42%
525	567	208,156	0.27%
12525	382	7,116	5.37%
<b>Total</b>	<b>227,955</b>	<b>4,049,966</b>	<b>5.63%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Noviembre

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	192,512	3,552,140	5.42%
102	12,950	303,431	4.27%
525	474	211,753	0.22%
12525	232	7,654	3.03%
<b>Total</b>	<b>206,168</b>	<b>4,074,978</b>	<b>5.06%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Octubre

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	204,035	3,653,083	5.59%
102	14,787	321,416	4.60%
525	665	218,864	0.30%
12525	376	9,302	4.04%
<b>Total</b>	<b>219,863</b>	<b>4,202,665</b>	<b>5.23%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Setiembre

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	199,256	3,549,305	5.61%
102	19,200	346,674	5.54%
525	756	198,705	0.38%
12525	420	9,278	4.53%
<b>Total</b>	<b>219,632</b>	<b>4,103,962</b>	<b>5.35%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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	232,223	3,847,049	6.04%
102	20,758	338,255	6.14%
525	936	210,494	0.44%
12525	600	9,885	6.07%
<b>Total</b>	<b>254,517</b>	<b>4,405,683</b>	<b>5.78%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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	201,803	3,558,906	5.67%
102	30,700	374,729	8.19%

525	814	209,538	0.39%
12525	547	9,958	5.49%
<b>Total</b>	<b>233,864</b>	<b>4,153,131</b>	<b>5.63%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Junio

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	191,340	3,551,469	5.39%
102	7,589	288,990	2.63%
525	735	209,538	0.35%
12525	495	9,958	4.97%
<b>Total</b>	<b>200,159</b>	<b>4,059,955</b>	<b>4.93%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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	161,784	3,520,873	4.59%
102	7,531	276,532	2.72%
525	832	199,615	0.42%
12525	554	9,521	5.82%
<b>Total</b>	<b>170,701</b>	<b>4,006,541</b>	<b>4.26%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Abril

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	203,271	3,550,336	5.73%

102	9,720	294,048	3.31%
525	967	204,757	0.47%
12525	627	10,149	6.18%
<b>Total</b>	<b>214,585</b>	<b>4,059,290</b>	<b>5.29%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	325,703	3,090,609	10.54%
102	14,990	308,585	4.86%
525	1,029	162,079	0.63%
12525	747	6,853	10.90%
<b>Total</b>	<b>342,469</b>	<b>3,568,126</b>	<b>9.60%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

MES: Febrero

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	269,196	3,272,833	8.23%
102	14,541	288,452	5.04%
525	1,300	211,330	0.62%
12525	777	8,409	9.24%
<b>Total</b>	<b>285,814</b>	<b>3,781,024</b>	<b>7.56%</b>

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2015

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*	331,952	3,797,969	8.74%
102	13,831	283,224	4.88%
525	1,366	14,914	9.16%
12525	718	4,874	14.73%
Total	347,867	4,100,981	8.48%

\* Incluye las llamadas en las que el usuario marcó el 104 y fueron derivadas al 525 y 12525.

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Diciembre

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	293,102	3,937,025	7.44%
102	13,394	306,365	4.37%
525	1,271	14,638	8.68%
12525	754	5,198	14.51%
Total	308,521	4,263,226	7.24%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Noviembre

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	67,469	1,359,422	4.96%
102	180,017	2,634,274	6.83%
525	1,446	17,760	8.14%
12525	776	5,519	14.06%
Total	249,708	4,016,975	6.22%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Octubre

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	308,083	4,967,961	6.20%
102	15,796	345,856	4.57%
525	1,682	19,902	8.45%
12525	993	6,307	15.74%
Total	326,554	5,340,026	6.12%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Setiembre

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	81,386	1,471,027	5.53%
102	6,742	206,301	3.27%
Total	88,128	1,677,328	5.25%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	145,576	1,393,799	10.44%
102	13,209	245,959	5.37%
Total	158,785	1,639,758	9.68%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	152,404	1,292,920	11.20%
102	10,672	227,414	4.69%
Total	163,076	1,520,334	10.73%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Junio

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	256,306	1,387,693	18.47%
102	9,075	204,793	4.43%
Total	265,381	1,592,486	16.66%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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	254,536	1,394,989	18.25%
102	5,734	136,439	4.20%
Total	260,270	1,531,428	17.00%



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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

MES: Abril

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	211,303	1,307,608	16.16%
102	4,636	107,507	4.31%
Total	215,939	1,415,115	15.26%

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2014

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

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	233,533	1,406,989	16.60%
102	3,880	127,006	3.05%
Total	237,413	1,533,995	15.48%