

**INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2020**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	23,419	1,245,567	1.88%
102	360	24,682	1.46%
054 382255	6,064	10,309	58.82%
052 427411	1,148	1,857	61.82%
TOTAL	30,991	1,282,415	2.42%