

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2020**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	7,450	1,684,670	0.44%
102	113	25,174	0.45%
054 382255	78	8,005	0.97%
052 427411	35	2,145	1.63%
TOTAL	7,676	1,719,994	0.45%