

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: ABRIL
INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)
OBJETIVO: Medir el 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 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	5249	480432	1.09%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : ABRIL
Indicador : RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)
Objetivo : Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	N° DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	N° TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	524931	524931	100.00%

INDICADOR AVH2	N° DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO	AVH2 (%)
Canal de Atención Telefónica 123	433630	480432	90.26%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : ABRIL
Indicador : TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL (TEAP)
Objetivo : Medir el porcentaje de los usuarios que esperaron menos de 15 minutos

Oficinas		Reclamo	Baja	Consulta	Alta	Total
TACNA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	58	1035	137	1301
	N° de Atenciones Totales	86	74	1214	153	1527
	%TEAPij	82.56%	78.38%	85.26%	89.54%	85.20%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	21	1145	198	1394
	N° de Atenciones Totales	62	37	2204	447	2750
	%TEAPij	48.39%	56.76%	51.95%	44.30%	50.69%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	14	1640	40	1733
	N° de Atenciones Totales	50	18	2092	54	2214
	%TEAPij	78.00%	77.78%	78.39%	74.07%	78.27%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	65	5	71
	N° de Atenciones Totales	1	0	115	5	121
	%TEAPij	100.00%	0.00%	56.52%	100.00%	58.68%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	0	767	0	778
	N° de Atenciones Totales	18	2	1247	3	1270
	%TEAPij	61.11%	0.00%	61.51%	0.00%	61.26%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	7	87	12	153
	N° de Atenciones Totales	76	13	142	19	250
	%TEAPij	61.84%	53.85%	61.27%	63.16%	61.20%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	36	1671	60	1831
	N° de Atenciones Totales	117	69	2658	122	2966
	%TEAPij	54.70%	52.17%	62.87%	49.18%	61.73%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	5	108	270	384
	N° de Atenciones Totales	2	6	112	275	395
	%TEAPij	50.00%	83.33%	96.43%	98.18%	97.22%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	8	371	24	436
	N° de Atenciones Totales	36	8	422	27	493
	%TEAPij	91.67%	100.00%	87.91%	88.89%	88.44%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	44	806	200	1091
	N° de Atenciones Totales	45	44	911	226	1226
	%TEAPij	91.11%	100.00%	88.47%	88.50%	88.99%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	5	410	133	563
	N° de Atenciones Totales	24	13	676	197	910
	%TEAPij	62.50%	38.46%	60.65%	67.51%	61.87%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	17	2604	4	2650
	N° de Atenciones Totales	35	17	2861	4	2917
	%TEAPij	71.43%	100.00%	91.02%	100.00%	90.85%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	179	0	1021	3	1203

	N° de Atenciones Totales	186	0	1076	3	1265
	%TEAPIj	96.24%	0.00%	94.89%	100.00%	95.10%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	13	1773	22	1829
	N° de Atenciones Totales	23	14	2116	23	2176
	%TEAPIj	91.30%	92.86%	83.79%	95.65%	84.05%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	122	0	122
	N° de Atenciones Totales	0	0	142	0	142
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	85.92%	0.00%	85.92%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	5	988	6	1024
	N° de Atenciones Totales	44	6	1379	15	1444
	%TEAPIj	56.82%	83.33%	71.65%	40.00%	70.91%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	328	3	344
	N° de Atenciones Totales	15	4	420	4	443
	%TEAPIj	73.33%	50.00%	78.10%	75.00%	77.65%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	37	881	51	1031
	N° de Atenciones Totales	88	52	1353	96	1589
	%TEAPIj	70.45%	71.15%	65.11%	53.13%	64.88%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	39	1536	27	1642
	N° de Atenciones Totales	51	51	2120	31	2253
	%TEAPIj	78.43%	76.47%	72.45%	87.10%	72.88%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	8	436	37	500
	N° de Atenciones Totales	36	13	694	43	786
	%TEAPIj	52.78%	61.54%	62.82%	86.05%	63.61%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	8	1046	31	1132
	N° de Atenciones Totales	84	19	1773	50	1926
	%TEAPIj	55.95%	42.11%	59.00%	62.00%	58.77%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	10	307	49	394
	N° de Atenciones Totales	49	16	497	85	647
	%TEAPIj	57.14%	62.50%	61.77%	57.65%	60.90%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	41	1049	29	1119
	N° de Atenciones Totales	0	56	1227	35	1318
	%TEAPIj	0.00%	73.21%	85.49%	82.86%	84.90%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	37	1173	76	1324
	N° de Atenciones Totales	41	37	1231	83	1392
	%TEAPIj	92.68%	100.00%	95.29%	91.57%	95.11%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	112	24	145
	N° de Atenciones Totales	20	3	182	40	245
	%TEAPIj	35.00%	66.67%	61.54%	60.00%	59.18%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	54	1195	79	1401
	N° de Atenciones Totales	114	79	1728	118	2039
	%TEAPIj	64.04%	68.35%	69.16%	66.95%	68.71%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	1	1945	0	1966
	N° de Atenciones Totales	23	1	1995	0	2019
	%TEAPIj	86.96%	100.00%	97.49%	0.00%	97.37%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	3	398	1	412
	N° de Atenciones Totales	15	3	559	2	579
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	71.20%	50.00%	71.16%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	73	1	77
	N° de Atenciones Totales	3	0	75	1	79
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.33%	100.00%	97.47%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	22	1582	19	1660
	N° de Atenciones Totales	40	26	1749	22	1837
	%TEAPIj	92.50%	84.62%	90.45%	86.36%	90.36%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	7	634	43	713
	N° de Atenciones Totales	33	9	702	51	795
	%TEAPIj	87.88%	77.78%	90.31%	84.31%	89.69%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	2	131	3	144
	N° de Atenciones Totales	13	3	179	4	199
	%TEAPIj	61.54%	66.67%	73.18%	75.00%	72.36%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	38	989	716	1782
	N° de Atenciones Totales	49	46	1195	832	2122
	%TEAPIj	79.59%	82.61%	82.76%	86.06%	83.98%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	5	959	24	1000
	N° de Atenciones Totales	16	13	1337	28	1394
	%TEAPIj	75.00%	38.46%	71.73%	85.71%	71.74%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	3	776	6	810
	N° de Atenciones Totales	31	4	874	7	916
	%TEAPIj	80.65%	75.00%	88.79%	85.71%	88.43%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	4	1070	129	1262
	N° de Atenciones Totales	68	6	1231	152	1457

	%TEAPij	86.76%	66.67%	86.92%	84.87%	86.62%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	56	4	61
	N° de Atenciones Totales	0	1	65	4	70
	%TEAPij	0.00%	100.00%	86.15%	100.00%	87.14%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	165	7	174
	N° de Atenciones Totales	2	0	285	13	300
	%TEAPij	100.00%	0.00%	57.89%	53.85%	58.00%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	20	646	112	865
	N° de Atenciones Totales	103	27	853	150	1133
	%TEAPij	84.47%	74.07%	75.73%	74.67%	76.35%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	29	993	115	1143
	N° de Atenciones Totales	6	36	1094	144	1280
	%TEAPij	100.00%	80.56%	90.77%	79.86%	89.30%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	1	67	5	97
	N° de Atenciones Totales	32	5	102	8	147
	%TEAPij	75.00%	20.00%	65.69%	62.50%	65.99%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	679	58	738
	N° de Atenciones Totales	0	1	783	60	844
	%TEAPij	0.00%	100.00%	86.72%	96.67%	87.44%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	226	3	235
	N° de Atenciones Totales	14	2	491	7	514
	%TEAPij	35.71%	50.00%	46.03%	42.86%	45.72%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	4	192	2	213
	N° de Atenciones Totales	25	6	280	4	315
	%TEAPij	60.00%	66.67%	68.57%	50.00%	67.62%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	7	123	91	225
	N° de Atenciones Totales	5	9	144	110	268
	%TEAPij	80.00%	77.78%	85.42%	82.73%	83.96%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	12	772	84	915
	N° de Atenciones Totales	70	22	1018	115	1225
	%TEAPij	67.14%	54.55%	75.83%	73.04%	74.69%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	2	948	8	980
	N° de Atenciones Totales	26	4	1247	11	1288
	%TEAPij	84.62%	50.00%	76.02%	72.73%	76.09%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	5	321	36	367
	N° de Atenciones Totales	5	5	335	37	382
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.82%	97.30%	96.07%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	217	0	221
	N° de Atenciones Totales	2	2	222	0	226
	%TEAPij	100.00%	100.00%	97.75%	0.00%	97.79%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	736	0	741
	N° de Atenciones Totales	4	1	770	0	775
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.58%	0.00%	95.61%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	259	0	273
	N° de Atenciones Totales	24	0	396	0	420
	%TEAPij	58.33%	0.00%	65.40%	0.00%	65.00%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	267	0	272
	N° de Atenciones Totales	6	1	298	0	305
	%TEAPij	66.67%	100.00%	89.60%	0.00%	89.18%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	274	1	278
	N° de Atenciones Totales	4	1	357	2	364
	%TEAPij	75.00%	0.00%	76.75%	50.00%	76.37%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	129	2	133
	N° de Atenciones Totales	1	1	134	2	138
	%TEAPij	100.00%	100.00%	96.27%	100.00%	96.38%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	118	0	123
	N° de Atenciones Totales	4	4	224	1	233
	%TEAPij	50.00%	75.00%	52.68%	0.00%	52.79%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	1	427	6	445
	N° de Atenciones Totales	13	1	516	7	537
	%TEAPij	84.62%	100.00%	82.75%	85.71%	82.87%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	23	555	27	629
	N° de Atenciones Totales	41	34	881	39	995
	%TEAPij	58.54%	67.65%	63.00%	69.23%	63.22%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	7	322	26	369
	N° de Atenciones Totales	17	9	457	30	513
	%TEAPij	82.35%	77.78%	70.46%	86.67%	71.93%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	570	0	574
	N° de Atenciones Totales	10	0	669	0	679
	%TEAPij	40.00%	0.00%	85.20%	0.00%	84.54%

CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	143	15	164	96	418
	N° de Atenciones Totales	154	15	188	107	464
	%TEAPIj	92.86%	100.00%	87.23%	89.72%	90.09%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	9	17	267	293
	N° de Atenciones Totales	0	9	18	268	295
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.44%	99.63%	99.32%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	10	102	4	116
	N° de Atenciones Totales	0	10	111	4	125
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	91.89%	100.00%	92.80%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1613	712	40578	3416	46319
	N° de Atenciones Totales	2162	968	52426	4380	59936
	%TEAPIj	74.61%	73.55%	77.40%	77.99%	77.28%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : ABRIL
Indicador : DESERCIÓN EN ATENCIÓN PRESENCIAL (DAP)
Objetivo : Medir el porcentaje de usuarios que desistieron de realizar un trámite.

Oficinas	N° de Usuarios que Desistieron de la Atención al Mes	N° Total de Usuarios Atendidos al Mes	DAP (%)
SAN MIGUEL STORE	321	647	38.64%
APURIMAC STORE	440	1457	46.07%
AREQUIPA STORE	133	1392	11.04%
Ascope Store	0	70	19.92%
BIG STORE	788	1926	27.52%
CAJAMARCA STORE	404	1226	28.63%
CANCHIS STORE	133	2019	13.00%
CANETE STORE	10	395	4.20%
CASTILLA STORE	6	245	3.81%
CAYMA STORE	173	795	22.59%
CHACHAPOYAS STORE	69	464	30.14%
CHICLAYO STORE	316	1589	24.09%
CHIMBOTE STORE	123	1133	36.07%
CHINCHA STORE	7	125	20.45%
CHORRILLOS STORE	19	916	7.75%
COMAS STORE	122	537	31.35%
HUAMANGA STORE	15	250	4.25%
HUANCAVELICA STORE	79	382	12.32%
HUANUCO STORE	690	2750	17.34%
HUARAL STORE	11	199	15.32%
HUARAZ STORE	98	1280	5.33%
ICA STORE	9	147	2.75%
ILO STORE	112	579	45.98%
Iquitos Store	704	2122	30.59%
JAEN STORE	143	1318	5.53%
JESUS MARIA STORE	121	1394	18.09%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	3	226	2.62%
JULIACA STORE	287	2039	3.08%
LA VICTORIA LIMA STORE	587	2176	44.38%
LEONCIO PRADO STORE	171	844	18.52%
LIMA CENTRO STORE	223	514	27.56%
LOS OLIVOS STORE	172	995	20.28%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	67	364	39.73%
LURIN STORE	93	315	21.43%
MALDONADO STORE	1	775	3.86%
MOQUEGUA STORE	42	1265	2.94%
MORROPON STORE	0	142	2.72%
MOYOBAMBA STORE	86	295	32.65%
NUEVO CHIMBOTE STORE	45	420	32.47%
Otuzco Store	2	138	67.35%
PASCO STORE	794	2917	17.69%
PAUCAPATA STORE	17	268	14.29%
PISCO STORE	10	79	15.46%
PUCALLPA STORE	40	300	29.81%
PUENTE PIEDRA STORE	100	493	36.45%
PUNO STORE	51	1270	15.09%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	137	2214	37.01%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	358	1444	11.55%
SAN MARTIN STORE	8	1225	11.30%
SANTIAGO STORE	750	2966	27.38%
SULLANA STORE	21	233	18.72%
SURCO STORE	159	1837	7.85%
TACNA STORE	168	1527	17.41%
TALARA STORE	172	679	19.68%
TAMBO STORE	330	2253	12.03%
TARAPOTO STORE	43	305	22.70%
TARMA STORE	62	443	19.14%
Trujillo Store	285	786	22.39%
TUMBES STORE	163	910	18.48%
VENTANILLA STORE	169	513	24.22%
VILLA EL SALVADOR STORE	451	1288	31.96%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	47	121	40.52%
Total	11160	59936	18.62%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2016
 Mes: ABRIL
 Indicador: TASA DE CAIDAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN (CSA)
 Objetivo: Medir el porcentaje de horas en que estuvo inoperativo el sistema de atención de la empresa.

Oficinas	N° de horas sin sistema de atención al mes	N° total de horas de atención al mes	CSA%
123	0.00	672	0.00%
SAN MIGUEL STORE	0.00	274	0.00%
APURIMAC STORE	0.00	254	0.00%
AREQUIPA STORE	0.00	250	0.00%
ASCOPE STORE	0.00	258	0.00%
BIG STORE	0.00	299	0.00%
CAJAMARCA STORE	0.00	287	0.00%
CANCHIS STORE	0.00	275	0.00%
CANETE STORE	0.00	258	0.00%
CASTILLA STORE	0.00	279	0.00%
CAYMA STORE	0.00	250	0.00%
CHACHAPOYAS STORE	0.00	258	0.00%
CHICLAYO STORE	0.00	258	0.00%
CHIMBOTE STORE	0.00	258	0.00%
CHINCHA STORE	0.00	237	0.00%
CHORRILLOS STORE	0.00	258	0.00%
COMAS STORE	0.00	258	0.00%
HUAMANGA STORE	0.00	274	0.00%
HUANCAVELICA STORE	0.00	258	0.00%
HUANUCO STORE	0.00	237	0.00%
HUARAL STORE	0.00	258	0.00%
HUARAZ STORE	0.00	258	0.00%
ICA STORE	0.00	348	0.00%
ILO STORE	0.00	250	0.00%
INDEPENDENCIA STORE	0.00	258	0.00%
IQUITOS STORE	0.00	258	0.00%
JAEN STORE	0.00	287	0.00%
JESUS MARIA STORE	0.00	278	0.00%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	0.00	237	0.00%
JULIACA STORE	0.00	242	0.00%
LA VICTORIA LIMA STORE	0.00	278	0.00%
LEONCIO PRADO STORE	0.00	258	0.00%
LIMA CENTRO STORE	0.00	274	0.00%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	0.00	178	0.00%
LURIN STORE	0.00	258	0.00%
MALDONADO STORE	0.00	250	0.00%
MOQUEGUA STORE	0.00	250	0.00%
MORROPON STORE	0.00	258	0.00%
MOYOBAMBA STORE	0.00	274	0.00%
NUEVO CHIMBOTE STORE	0.00	258	0.00%
OTUZCO STORE	0.00	258	0.00%
PASCO STORE	0.00	248	0.00%
PAUCAPATA STORE	0.00	250	0.00%
PISCO STORE	0.00	237	0.00%
PUCALLPA STORE	0.00	250	0.00%
PUENTE PIEDRA STORE	0.00	258	0.00%
PUNO STORE	0.00	242	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	0.00	262	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	0.00	258	0.00%
SAN MARTIN STORE	0.00	258	0.00%
SANTIAGO STORE	0.00	250	0.00%
SULLANA STORE	0.00	258	0.00%
SURCO STORE	0.00	258	0.00%
TACNA STORE	0.00	250	0.00%
TALARA STORE	0.00	258	0.00%
TAMBO STORE	0.00	258	0.00%
TARAPOTO STORE	0.00	249	0.00%
TARMA STORE	0.00	258	0.00%
TRUJILLO STORE	0.00	258	0.00%
TUMBES STORE	0.00	258	0.00%
VENTANILLA STORE	0.00	258	0.00%
VILLA EL SALVADOR STORE	0.00	258	0.00%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	0.00	258	0.00%
Total	0.00	16711	0.00%