

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: FEBRERO
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	12379	492237	2.51%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : FEBRERO
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	501325	501325	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	482898	492237	98.10%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : FEBRERO
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.	47	36	973	154	1210
	N° de Atenciones Totales	67	47	1377	201	1692
	%TEAPij	70.15%	76.60%	70.66%	76.62%	71.51%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	0	2044	0	2088
	N° de Atenciones Totales	53	0	3153	1	3207
	%TEAPij	83.02%	0.00%	64.83%	0.00%	65.11%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	16	1308	2	1366
	N° de Atenciones Totales	59	24	1857	4	1944
	%TEAPij	67.80%	66.67%	70.44%	50.00%	70.27%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	146	14	165
	N° de Atenciones Totales	1	4	173	17	195
	%TEAPij	100.00%	100.00%	84.39%	82.35%	84.62%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	7	1148	28	1224
	N° de Atenciones Totales	51	8	1629	40	1728
	%TEAPij	80.39%	87.50%	70.47%	70.00%	70.83%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	24	532	65	647
	N° de Atenciones Totales	28	26	595	81	730
	%TEAPij	92.86%	92.31%	89.41%	80.25%	88.63%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	19	1710	50	1847
	N° de Atenciones Totales	139	45	3025	103	3312
	%TEAPij	48.92%	42.22%	56.53%	48.54%	55.77%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	13	65	331	413
	N° de Atenciones Totales	4	14	80	340	438
	%TEAPij	100.00%	92.86%	81.25%	97.35%	94.29%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	21	167	16	215
	N° de Atenciones Totales	14	23	210	19	266
	%TEAPij	78.57%	91.30%	79.52%	84.21%	80.83%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	7	1227	4	1274
	N° de Atenciones Totales	38	8	1351	4	1401
	%TEAPij	94.74%	87.50%	90.82%	100.00%	90.94%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	2	765	60	840
	N° de Atenciones Totales	16	5	1133	107	1261
	%TEAPij	81.25%	40.00%	67.52%	56.07%	66.61%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	4	2003	68	2111
	N° de Atenciones Totales	38	4	2104	69	2215
	%TEAPij	94.74%	100.00%	95.20%	98.55%	95.30%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	3	963	15	991

	N° de Atenciones Totales	10	3	989	16	1018
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.37%	93.75%	97.35%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	7	1038	65	1129
	N° de Atenciones Totales	22	8	1283	72	1385
	%TEAPIj	86.36%	87.50%	80.90%	90.28%	81.52%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	250	0	251
	N° de Atenciones Totales	5	0	374	0	379
	%TEAPIj	20.00%	0.00%	66.84%	0.00%	66.23%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	11	974	22	1052
	N° de Atenciones Totales	59	16	1258	25	1358
	%TEAPIj	76.27%	68.75%	77.42%	88.00%	77.47%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	3	180	3	192
	N° de Atenciones Totales	13	4	323	10	350
	%TEAPIj	46.15%	75.00%	55.73%	30.00%	54.86%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	21	955	34	1077
	N° de Atenciones Totales	128	49	1804	85	2066
	%TEAPIj	52.34%	42.86%	52.94%	40.00%	52.13%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	18	1343	58	1439
	N° de Atenciones Totales	27	23	1628	63	1741
	%TEAPIj	74.07%	78.26%	82.49%	92.06%	82.65%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	10	641	124	809
	N° de Atenciones Totales	36	10	688	129	863
	%TEAPIj	94.44%	100.00%	93.17%	96.12%	93.74%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	20	1337	64	1508
	N° de Atenciones Totales	141	29	1815	86	2071
	%TEAPIj	61.70%	68.97%	73.66%	74.42%	72.82%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	8	239	94	355
	N° de Atenciones Totales	25	13	406	136	580
	%TEAPIj	56.00%	61.54%	58.87%	69.12%	61.21%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	31	939	95	1068
	N° de Atenciones Totales	3	33	983	97	1116
	%TEAPIj	100.00%	93.94%	95.52%	97.94%	95.70%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	23	1087	130	1283
	N° de Atenciones Totales	49	23	1174	142	1388
	%TEAPIj	87.76%	100.00%	92.59%	91.55%	92.44%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	6	292	30	364
	N° de Atenciones Totales	41	10	394	33	478
	%TEAPIj	87.80%	60.00%	74.11%	90.91%	76.15%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	23	1309	13	1395
	N° de Atenciones Totales	79	35	1797	15	1926
	%TEAPIj	63.29%	65.71%	72.84%	86.67%	72.43%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	1	2276	1	2335
	N° de Atenciones Totales	57	1	2314	1	2373
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.36%	100.00%	98.40%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	3	632	1	684
	N° de Atenciones Totales	50	4	740	3	797
	%TEAPIj	96.00%	75.00%	85.41%	33.33%	85.82%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	101	0	103
	N° de Atenciones Totales	2	0	116	0	118
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	87.07%	0.00%	87.29%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	12	1013	127	1186
	N° de Atenciones Totales	37	19	1163	140	1359
	%TEAPIj	91.89%	63.16%	87.10%	90.71%	87.27%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	5	949	28	994
	N° de Atenciones Totales	17	8	1107	37	1169
	%TEAPIj	70.59%	62.50%	85.73%	75.68%	85.03%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	231	37	276
	N° de Atenciones Totales	28	1	572	89	690
	%TEAPIj	28.57%	0.00%	40.38%	41.57%	40.00%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	10	1303	770	2106
	N° de Atenciones Totales	24	10	1410	833	2277
	%TEAPIj	95.83%	100.00%	92.41%	92.44%	92.49%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	14	927	76	1036
	N° de Atenciones Totales	23	17	1075	88	1203
	%TEAPIj	82.61%	82.35%	86.23%	86.36%	86.12%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	4	514	11	550
	N° de Atenciones Totales	29	6	690	15	740
	%TEAPIj	72.41%	66.67%	74.49%	73.33%	74.32%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	13	732	170	940
	N° de Atenciones Totales	34	15	998	237	1284

	%TEAPij	73.53%	86.67%	73.35%	71.73%	73.21%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	211	1	212
	N° de Atenciones Totales	0	1	256	1	258
	%TEAPij	0.00%	0.00%	82.42%	100.00%	82.17%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	200	3	209
	N° de Atenciones Totales	6	0	302	6	314
	%TEAPij	100.00%	0.00%	66.23%	50.00%	66.56%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	104	10	782	26	922
	N° de Atenciones Totales	145	13	1068	45	1271
	%TEAPij	71.72%	76.92%	73.22%	57.78%	72.54%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	56	1236	138	1475
	N° de Atenciones Totales	56	65	1429	161	1711
	%TEAPij	80.36%	86.15%	86.49%	85.71%	86.21%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	78	11	97
	N° de Atenciones Totales	7	1	92	11	111
	%TEAPij	100.00%	100.00%	84.78%	100.00%	87.39%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	33	821	135	1006
	N° de Atenciones Totales	22	37	931	147	1137
	%TEAPij	77.27%	89.19%	88.18%	91.84%	88.48%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	6	653	47	725
	N° de Atenciones Totales	26	9	857	58	950
	%TEAPij	73.08%	66.67%	76.20%	81.03%	76.32%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	124	4	131
	N° de Atenciones Totales	2	2	146	4	154
	%TEAPij	50.00%	100.00%	84.93%	100.00%	85.06%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	4	342	20	373
	N° de Atenciones Totales	12	4	405	24	445
	%TEAPij	58.33%	100.00%	84.44%	83.33%	83.82%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	20	733	79	865
	N° de Atenciones Totales	38	20	810	87	955
	%TEAPij	86.84%	100.00%	90.49%	90.80%	90.58%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	7	847	18	906
	N° de Atenciones Totales	45	7	997	19	1068
	%TEAPij	75.56%	100.00%	84.95%	94.74%	84.83%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	622	1	630
	N° de Atenciones Totales	7	1	669	1	678
	%TEAPij	85.71%	100.00%	92.97%	100.00%	92.92%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	144	8	155
	N° de Atenciones Totales	3	1	155	8	167
	%TEAPij	100.00%	0.00%	92.90%	100.00%	92.81%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	576	1	582
	N° de Atenciones Totales	3	3	784	1	791
	%TEAPij	100.00%	66.67%	73.47%	100.00%	73.58%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	5	140	5	154
	N° de Atenciones Totales	13	17	375	17	422
	%TEAPij	30.77%	29.41%	37.33%	29.41%	36.49%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	11	817	4	853
	N° de Atenciones Totales	24	11	881	4	920
	%TEAPij	87.50%	100.00%	92.74%	100.00%	92.72%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	272	5	290
	N° de Atenciones Totales	22	3	553	7	585
	%TEAPij	50.00%	66.67%	49.19%	71.43%	49.57%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	24	2	28
	N° de Atenciones Totales	2	0	43	4	49
	%TEAPij	100.00%	0.00%	55.81%	50.00%	57.14%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	3	523	1	540
	N° de Atenciones Totales	24	7	747	2	780
	%TEAPij	54.17%	42.86%	70.01%	50.00%	69.23%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	5	327	9	353
	N° de Atenciones Totales	17	5	389	11	422
	%TEAPij	70.59%	100.00%	84.06%	81.82%	83.65%
HUACHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	12	100	39	154
	N° de Atenciones Totales	3	12	105	40	160
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.24%	97.50%	96.25%
INDEPENDENCIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	8	359	37	411
	N° de Atenciones Totales	12	12	547	60	631
	%TEAPij	58.33%	66.67%	65.63%	61.67%	65.13%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	124	2	131
	N° de Atenciones Totales	4	4	208	3	219
	%TEAPij	75.00%	50.00%	59.62%	66.67%	59.82%

TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	520	0	529
	N° de Atenciones Totales	10	0	622	0	632
	%TEAPIj	90.00%	0.00%	83.60%	0.00%	83.70%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	22	192	64	293
	N° de Atenciones Totales	16	25	232	74	347
	%TEAPIj	93.75%	88.00%	82.76%	86.49%	84.44%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	51	37	290	378
	N° de Atenciones Totales	0	53	38	292	383
	%TEAPIj	0.00%	96.23%	97.37%	99.32%	98.69%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	179	1	182
	N° de Atenciones Totales	1	3	251	3	258
	%TEAPIj	0.00%	66.67%	71.31%	33.33%	70.54%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1436	664	43296	3711	49107
	N° de Atenciones Totales	1967	861	55680	4428	62936
	%TEAPIj	73.00%	77.12%	77.76%	83.81%	78.03%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : FEBRERO
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	234	580	40.34%
APURIMAC STORE	658	1284	51.25%
AREQUIPA STORE	58	1388	4.18%
ASCOPE STORE	72	258	27.91%
BIG STORE	654	2071	31.58%
CAJAMARCA STORE	494	1401	35.26%
CANCHIS STORE	258	2373	10.87%
CANETE STORE	17	438	3.88%
CASTILLA STORE	26	478	5.44%
CAYMA STORE	139	1169	11.89%
CHACHAPOYAS STORE	121	347	34.87%
CHICLAYO STORE	648	2066	31.36%
CHIMBOTE STORE	461	1271	36.27%
CHINCHA STORE	131	258	50.78%
CHORRILLOS STORE	72	740	9.73%
COMAS STORE	104	422	24.64%
HUACHO STORE	38	160	23.75%
HUAMANGA STORE	42	730	5.75%
HUANCAVELICA STORE	144	678	21.24%
HUANUCO STORE	225	3207	7.02%
HUARAL STORE	133	690	19.28%
HUARAZ STORE	188	1711	10.99%
ICA STORE	13	111	11.71%
ILO STORE	479	797	60.10%
INDEPENDENCIA STORE	186	631	29.48%
IQUITOS STORE	747	2277	32.81%
JAEN STORE	101	1116	9.05%
JESUS MARIA STORE	306	1203	25.44%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	8	167	4.79%
JULIACA STORE	66	1926	3.43%
LA VICTORIA LIMA STORE	556	1385	40.14%
LEONCIO PRADO STORE	225	1137	19.79%
LIMA CENTRO STORE	376	950	39.58%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	211	585	36.07%
LURIN STORE	20	154	12.99%
MALDONADO STORE	6	791	0.76%
MOQUEGUA STORE	33	1018	3.24%
MORROPON STORE	8	379	2.11%
MOYOBAMBA STORE	110	383	28.72%
NUEVO CHIMBOTE STORE	212	422	50.24%
OTUZCO STORE	45	49	91.84%
PASCO STORE	580	2215	26.19%
PAUCAPATA STORE	67	445	15.06%
PISCO STORE	12	118	10.17%
PUCALLPA STORE	193	314	61.46%
PUENTE PIEDRA STORE	80	266	30.08%
PUNO STORE	553	1728	32.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	627	1944	32.25%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	142	1358	10.46%
SAN MARTIN STORE	170	955	17.80%
SANTIAGO STORE	879	3312	26.54%
SULLANA STORE	282	780	36.15%
SURCO STORE	66	1359	4.86%
TACNA STORE	393	1692	23.23%
TALARA STORE	144	632	22.78%
TAMBO STORE	284	1741	16.31%
TARAPOTO STORE	455	920	49.46%
TARMA STORE	162	350	46.29%
TRUJILLO STORE	161	863	18.66%

TUMBES STORE	99	1261	7.85%
VENTANILLA STORE	109	219	49.77%
VILLA EL SALVADOR STORE	388	1068	36.33%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	69	195	35.38%
Total	14540	62936	23.10%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2016
 Mes: FEBRERO
 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%
HUACHO 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	16969	0.00%