

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: JULIO
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	10390	498015	2.09%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JULIO
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	814302	814302	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	221275	498015	44.43%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JULIO
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.	43	33	1118	17	1211
	N° de Atenciones Totales	68	55	1677	32	1832
	%TEAPij	63.24%	60.00%	66.67%	53.13%	66.10%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	28	641	217	930
	N° de Atenciones Totales	153	93	1465	596	2307
	%TEAPij	28.76%	30.11%	43.75%	36.41%	40.31%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	16	2104	13	2179
	N° de Atenciones Totales	60	19	2666	17	2762
	%TEAPij	76.67%	84.21%	78.92%	76.47%	78.89%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	92	0	92
	N° de Atenciones Totales	0	0	121	0	121
	%TEAPij	0.00%	0.00%	76.03%	0.00%	76.03%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	2	1605	2	1630
	N° de Atenciones Totales	37	2	2342	4	2385
	%TEAPij	56.76%	100.00%	68.53%	50.00%	68.34%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	25	366	48	459
	N° de Atenciones Totales	35	37	674	103	849
	%TEAPij	57.14%	67.57%	54.30%	46.60%	54.06%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	56	1420	199	1788
	N° de Atenciones Totales	271	138	2726	378	3513
	%TEAPij	41.70%	40.58%	52.09%	52.65%	50.90%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	21	198	424	644
	N° de Atenciones Totales	1	21	201	431	654
	%TEAPij	100.00%	100.00%	98.51%	98.38%	98.47%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	49	2	52
	N° de Atenciones Totales	2	1	54	3	60
	%TEAPij	50.00%	0.00%	90.74%	66.67%	86.67%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	52	1118	19	1237
	N° de Atenciones Totales	60	60	1280	24	1424
	%TEAPij	80.00%	86.67%	87.34%	79.17%	86.87%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	12	406	176	609
	N° de Atenciones Totales	34	20	582	206	842
	%TEAPij	44.12%	60.00%	69.76%	85.44%	72.33%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	6	1574	2	1669
	N° de Atenciones Totales	123	6	1990	4	2123
	%TEAPij	70.73%	100.00%	79.10%	50.00%	78.62%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	1207	0	1212

	N° de Atenciones Totales	6	0	1244	0	1250
	%TEAPij	83.33%	0.00%	97.03%	0.00%	96.96%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	21	1388	31	1474
	N° de Atenciones Totales	58	29	1925	55	2067
	%TEAPij	58.62%	72.41%	72.10%	56.36%	71.31%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	104	0	104
	N° de Atenciones Totales	0	0	132	0	132
	%TEAPij	0.00%	0.00%	78.79%	0.00%	78.79%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	879	0	880
	N° de Atenciones Totales	10	3	2471	1	2485
	%TEAPij	10.00%	0.00%	35.57%	0.00%	35.41%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	3	295	3	307
	N° de Atenciones Totales	14	3	414	3	434
	%TEAPij	42.86%	100.00%	71.26%	100.00%	70.74%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	23	756	89	910
	N° de Atenciones Totales	94	61	1744	218	2117
	%TEAPij	44.68%	37.70%	43.35%	40.83%	42.99%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	40	1383	174	1643
	N° de Atenciones Totales	71	62	2095	257	2485
	%TEAPij	64.79%	64.52%	66.01%	67.70%	66.12%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	15	1204	18	1276
	N° de Atenciones Totales	74	31	1748	43	1896
	%TEAPij	52.70%	48.39%	68.88%	41.86%	67.30%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	22	1681	54	1798
	N° de Atenciones Totales	70	35	2707	77	2889
	%TEAPij	58.57%	62.86%	62.10%	70.13%	62.24%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	468	3	478
	N° de Atenciones Totales	19	4	957	8	988
	%TEAPij	26.32%	50.00%	48.90%	37.50%	48.38%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	46	506	126	680
	N° de Atenciones Totales	2	57	558	139	756
	%TEAPij	100.00%	80.70%	90.68%	90.65%	89.95%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	21	1021	2	1060
	N° de Atenciones Totales	26	32	1534	5	1597
	%TEAPij	61.54%	65.63%	66.56%	40.00%	66.37%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	69	4	80
	N° de Atenciones Totales	6	3	86	6	101
	%TEAPij	66.67%	100.00%	80.23%	66.67%	79.21%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	119	76	1497	37	1729
	N° de Atenciones Totales	139	89	1743	46	2017
	%TEAPij	85.61%	85.39%	85.89%	80.43%	85.72%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	13	1640	1	1687
	N° de Atenciones Totales	33	15	1723	1	1772
	%TEAPij	100.00%	86.67%	95.18%	100.00%	95.20%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	4	606	8	650
	N° de Atenciones Totales	38	5	783	9	835
	%TEAPij	84.21%	80.00%	77.39%	88.89%	77.84%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	83	0	85
	N° de Atenciones Totales	0	2	85	0	87
	%TEAPij	0.00%	100.00%	97.65%	0.00%	97.70%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	13	1296	85	1449
	N° de Atenciones Totales	98	25	2151	159	2433
	%TEAPij	56.12%	52.00%	60.25%	53.46%	59.56%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	17	823	151	1028
	N° de Atenciones Totales	50	25	1168	206	1449
	%TEAPij	74.00%	68.00%	70.46%	73.30%	70.95%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	15	161	47	226
	N° de Atenciones Totales	6	17	214	56	293
	%TEAPij	50.00%	88.24%	75.23%	83.93%	77.13%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	15	221	338	581
	N° de Atenciones Totales	25	71	927	1451	2474
	%TEAPij	28.00%	21.13%	23.84%	23.29%	23.48%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	13	634	10	680
	N° de Atenciones Totales	45	20	1151	12	1228
	%TEAPij	51.11%	65.00%	55.08%	83.33%	55.37%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	6	528	14	577
	N° de Atenciones Totales	34	6	666	14	720
	%TEAPij	85.29%	100.00%	79.28%	100.00%	80.14%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	12	1236	126	1412
	N° de Atenciones Totales	50	14	1445	147	1656

	%TEAPij	76.00%	85.71%	85.54%	85.71%	85.27%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	76	3	79
	N° de Atenciones Totales	0	0	87	3	90
	%TEAPij	0.00%	0.00%	87.36%	100.00%	87.78%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	0	95	1	108
	N° de Atenciones Totales	12	0	101	1	114
	%TEAPij	100.00%	0.00%	94.06%	100.00%	94.74%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	116	38	332	90	576
	N° de Atenciones Totales	226	72	579	178	1055
	%TEAPij	51.33%	52.78%	57.34%	50.56%	54.60%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	40	646	88	781
	N° de Atenciones Totales	12	55	982	141	1190
	%TEAPij	58.33%	72.73%	65.78%	62.41%	65.63%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	10	112	6	135
	N° de Atenciones Totales	7	10	126	6	149
	%TEAPij	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%	90.60%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	347	142	490
	N° de Atenciones Totales	1	0	372	152	525
	%TEAPij	100.00%	0.00%	93.28%	93.42%	93.33%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	3	597	22	648
	N° de Atenciones Totales	66	11	1365	59	1501
	%TEAPij	39.39%	27.27%	43.74%	37.29%	43.17%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	80	13	94
	N° de Atenciones Totales	1	7	105	21	134
	%TEAPij	0.00%	14.29%	76.19%	61.90%	70.15%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	151	0	158
	N° de Atenciones Totales	9	1	227	2	239
	%TEAPij	66.67%	100.00%	66.52%	0.00%	66.11%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	15	601	229	904
	N° de Atenciones Totales	145	45	1212	569	1971
	%TEAPij	40.69%	33.33%	49.59%	40.25%	45.87%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	0	771	7	787
	N° de Atenciones Totales	22	1	1551	15	1589
	%TEAPij	40.91%	0.00%	49.71%	46.67%	49.53%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	267	1	269
	N° de Atenciones Totales	2	0	307	1	310
	%TEAPij	50.00%	0.00%	86.97%	100.00%	86.77%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	299	0	301
	N° de Atenciones Totales	1	1	314	0	316
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.22%	0.00%	95.25%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	483	0	485
	N° de Atenciones Totales	2	0	488	0	490
	%TEAPij	100.00%	0.00%	98.98%	0.00%	98.98%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	9	209	18	256
	N° de Atenciones Totales	28	10	316	26	380
	%TEAPij	71.43%	90.00%	66.14%	69.23%	67.37%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	41	5	50
	N° de Atenciones Totales	2	3	48	5	58
	%TEAPij	50.00%	100.00%	85.42%	100.00%	86.21%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	319	1	325
	N° de Atenciones Totales	3	3	352	2	360
	%TEAPij	66.67%	100.00%	90.63%	50.00%	90.28%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	34	0	36
	N° de Atenciones Totales	0	3	49	0	52
	%TEAPij	0.00%	66.67%	69.39%	0.00%	69.23%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	122	0	122
	N° de Atenciones Totales	0	0	125	0	125
	%TEAPij	0.00%	0.00%	97.60%	0.00%	97.60%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	133	10	148
	N° de Atenciones Totales	4	1	150	12	167
	%TEAPij	100.00%	100.00%	88.67%	83.33%	88.62%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	15	666	41	766
	N° de Atenciones Totales	128	48	1509	118	1803
	%TEAPij	34.38%	31.25%	44.14%	34.75%	42.48%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	290	1	303
	N° de Atenciones Totales	11	4	413	3	431
	%TEAPij	72.73%	100.00%	70.22%	33.33%	70.30%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	307	1	309
	N° de Atenciones Totales	1	0	355	1	357
	%TEAPij	100.00%	0.00%	86.48%	100.00%	86.55%

CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	12	195	89	300
	N° de Atenciones Totales	4	12	214	92	322
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	91.12%	96.74%	93.17%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	45	69	371	486
	N° de Atenciones Totales	1	47	71	376	495
	%TEAPIj	100.00%	95.74%	97.18%	98.67%	98.18%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	87	3	91
	N° de Atenciones Totales	1	0	93	3	97
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	93.55%	100.00%	93.81%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1389	836	37706	3582	43513
	N° de Atenciones Totales	2501	1395	56960	6497	67353
	%TEAPIj	55.54%	59.93%	66.20%	55.13%	64.60%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JULIO
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	508	988	51.42%
APURIMAC STORE	434	1656	26.21%
AREQUIPA STORE	328	1597	20.54%
ASCOPE STORE	3	90	3.33%
BIG STORE	820	2889	28.38%
CAJAMARCA STORE	292	1424	20.51%
CANCHIS STORE	24	1772	1.35%
CANETE STORE	29	654	4.43%
CASTILLA STORE	2	101	1.98%
CAYMA STORE	407	1449	28.09%
CHACHAPOYAS STORE	40	322	12.42%
CHICLAYO STORE	171	2117	8.08%
CHIMBOTE STORE	39	1055	3.70%
CHINCHA STORE	4	97	4.12%
CHORRILLOS STORE	22	720	3.06%
COMAS STORE	15	167	8.98%
HUAMANGA STORE	24	849	2.83%
HUANCAVELICA STORE	89	310	28.71%
HUANUCO STORE	430	2307	18.64%
HUARAL STORE	5	293	1.71%
HUARAZ STORE	124	1190	10.42%
ICA STORE	4	149	2.68%
ILO STORE	61	835	7.31%
IQUITOS STORE	320	2474	12.93%
JAEN STORE	37	756	4.89%
JESUS MARIA STORE	11	1228	0.90%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	4	316	1.27%
JULIACA STORE	109	2017	5.40%
LA VICTORIA LIMA STORE	519	2067	25.11%
LEONCIO PRADO STORE	13	525	2.48%
LIMA CENTRO STORE	860	1501	57.30%
LOS OLIVOS STORE	619	1803	34.33%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	0	360	0.00%
LURIN STORE	4	134	2.99%
MALDONADO STORE	1	490	0.20%
MOQUEGUA STORE	6	1250	0.48%
MORROPON STORE	0	132	0.00%
MOYOBAMBA STORE	6	495	1.21%
NUEVO CHIMBOTE STORE	56	380	14.74%
OTUZCO STORE	1	52	1.92%
PASCO STORE	392	2123	18.46%
PAUCAPATA STORE	14	239	5.86%
PISCO STORE	1	87	1.15%
PUCALLPA STORE	4	114	3.51%
PUENTE PIEDRA STORE	0	60	0.00%
PUNO STORE	8	2385	0.34%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	153	2762	5.54%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	568	2485	22.86%
SAN MARTIN STORE	68	1971	3.45%
SANTIAGO STORE	1057	3513	30.09%
SULLANA STORE	0	125	0.00%
SURCO STORE	895	2433	36.79%
TACNA STORE	405	1832	22.11%
TALARA STORE	81	357	22.69%
TAMBO STORE	461	2485	18.55%
TARAPOTO STORE	9	58	15.52%
TARMA STORE	32	434	7.37%
TRUJILLO STORE	1294	1896	68.25%
TUMBES STORE	128	842	15.20%
VENTANILLA STORE	58	431	13.46%
VILLA EL SALVADOR STORE	467	1589	29.39%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	5	121	4.13%
Total	12541	67353	18.62%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2016
 Mes: JULIO
 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%