

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: JUNIO
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	7358	466728	1.58%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JUNIO
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	660844	660844	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	261028	466728	55.93%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JUNIO
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.	61	36	1608	25	1730
	N° de Atenciones Totales	87	54	2090	28	2259
	%TEAPij	70.11%	66.67%	76.94%	89.29%	76.58%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	43	520	312	925
	N° de Atenciones Totales	126	87	1162	595	1970
	%TEAPij	39.68%	49.43%	44.75%	52.44%	46.95%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	7	1394	15	1459
	N° de Atenciones Totales	67	10	2306	28	2411
	%TEAPij	64.18%	70.00%	60.45%	53.57%	60.51%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	74	0	74
	N° de Atenciones Totales	1	0	121	2	124
	%TEAPij	0.00%	0.00%	61.16%	0.00%	59.68%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	11	1545	2	1603
	N° de Atenciones Totales	80	17	2350	3	2450
	%TEAPij	56.25%	64.71%	65.74%	66.67%	65.43%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	143	3	149
	N° de Atenciones Totales	1	3	204	8	216
	%TEAPij	100.00%	66.67%	70.10%	37.50%	68.98%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	47	1583	92	1796
	N° de Atenciones Totales	170	93	2839	181	3283
	%TEAPij	43.53%	50.54%	55.76%	50.83%	54.71%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	186	397	588
	N° de Atenciones Totales	1	4	188	404	597
	%TEAPij	100.00%	100.00%	98.94%	98.27%	98.49%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	83	1	90
	N° de Atenciones Totales	8	1	107	1	117
	%TEAPij	62.50%	100.00%	77.57%	100.00%	76.92%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	39	1092	11	1167
	N° de Atenciones Totales	33	44	1270	12	1359
	%TEAPij	75.76%	88.64%	85.98%	91.67%	85.87%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	3	353	32	412
	N° de Atenciones Totales	32	6	665	68	771
	%TEAPij	75.00%	50.00%	53.08%	47.06%	53.44%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	1	2108	4	2181
	N° de Atenciones Totales	86	1	2434	4	2525
	%TEAPij	79.07%	100.00%	86.61%	100.00%	86.38%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	1	1379	3	1392

	N° de Atenciones Totales	9	1	1395	3	1408
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.85%	100.00%	98.86%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	27	1728	6	1790
	N° de Atenciones Totales	46	41	2102	7	2196
	%TEAPIj	63.04%	65.85%	82.21%	85.71%	81.51%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	135	0	135
	N° de Atenciones Totales	0	1	147	0	148
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	91.84%	0.00%	91.22%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	582	1	588
	N° de Atenciones Totales	8	4	1936	8	1956
	%TEAPIj	37.50%	50.00%	30.06%	12.50%	30.06%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	3	343	3	369
	N° de Atenciones Totales	26	3	417	4	450
	%TEAPIj	76.92%	100.00%	82.25%	75.00%	82.00%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	43	923	83	1096
	N° de Atenciones Totales	91	67	1568	154	1880
	%TEAPIj	51.65%	64.18%	58.86%	53.90%	58.30%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	66	24	1133	121	1344
	N° de Atenciones Totales	114	48	2207	233	2602
	%TEAPIj	57.89%	50.00%	51.34%	51.93%	51.65%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	25	1261	15	1371
	N° de Atenciones Totales	117	39	1778	21	1955
	%TEAPIj	59.83%	64.10%	70.92%	71.43%	70.13%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	17	1392	61	1519
	N° de Atenciones Totales	80	33	2437	91	2641
	%TEAPIj	61.25%	51.52%	57.12%	67.03%	57.52%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	9	434	18	479
	N° de Atenciones Totales	29	12	810	37	888
	%TEAPIj	62.07%	75.00%	53.58%	48.65%	53.94%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	49	821	188	1058
	N° de Atenciones Totales	2	50	901	213	1166
	%TEAPIj	0.00%	98.00%	91.12%	88.26%	90.74%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	25	1072	12	1163
	N° de Atenciones Totales	63	30	1328	15	1436
	%TEAPIj	85.71%	83.33%	80.72%	80.00%	80.99%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	6	173	29	221
	N° de Atenciones Totales	24	8	259	43	334
	%TEAPIj	54.17%	75.00%	66.80%	67.44%	66.17%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	115	1265	105	1568
	N° de Atenciones Totales	96	138	1453	121	1808
	%TEAPIj	86.46%	83.33%	87.06%	86.78%	86.73%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	5	1930	0	1981
	N° de Atenciones Totales	47	5	1981	0	2033
	%TEAPIj	97.87%	100.00%	97.43%	0.00%	97.44%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	246	2	254
	N° de Atenciones Totales	11	0	436	4	451
	%TEAPIj	54.55%	0.00%	56.42%	50.00%	56.32%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	104	0	105
	N° de Atenciones Totales	0	1	107	0	108
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.20%	0.00%	97.22%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	34	1474	45	1614
	N° de Atenciones Totales	81	46	1882	48	2057
	%TEAPIj	75.31%	73.91%	78.32%	93.75%	78.46%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	4	677	13	704
	N° de Atenciones Totales	16	7	985	14	1022
	%TEAPIj	62.50%	57.14%	68.73%	92.86%	68.88%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	77	15	94
	N° de Atenciones Totales	0	3	94	18	115
	%TEAPIj	0.00%	66.67%	81.91%	83.33%	81.74%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	15	513	462	1007
	N° de Atenciones Totales	47	41	1223	1171	2482
	%TEAPIj	36.17%	36.59%	41.95%	39.45%	40.57%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	10	877	9	906
	N° de Atenciones Totales	26	17	1438	24	1505
	%TEAPIj	38.46%	58.82%	60.99%	37.50%	60.20%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	7	718	9	766
	N° de Atenciones Totales	40	8	887	12	947
	%TEAPIj	80.00%	87.50%	80.95%	75.00%	80.89%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	56	15	941	113	1125
	N° de Atenciones Totales	64	17	1138	139	1358

	%TEAPij	87.50%	88.24%	82.69%	81.29%	82.84%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	86	10	96
	N° de Atenciones Totales	0	0	101	10	111
	%TEAPij	0.00%	0.00%	85.15%	100.00%	86.49%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	3	114	6	133
	N° de Atenciones Totales	15	3	146	9	173
	%TEAPij	66.67%	100.00%	78.08%	66.67%	76.88%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	38	778	69	942
	N° de Atenciones Totales	91	60	1004	99	1254
	%TEAPij	62.64%	63.33%	77.49%	69.70%	75.12%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	59	1040	163	1277
	N° de Atenciones Totales	17	75	1249	184	1525
	%TEAPij	88.24%	78.67%	83.27%	88.59%	83.74%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	6	143	8	164
	N° de Atenciones Totales	7	7	152	8	174
	%TEAPij	100.00%	85.71%	94.08%	100.00%	94.25%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	464	78	542
	N° de Atenciones Totales	0	1	508	83	592
	%TEAPij	0.00%	0.00%	91.34%	93.98%	91.55%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	8	345	19	392
	N° de Atenciones Totales	70	27	1159	92	1348
	%TEAPij	28.57%	29.63%	29.77%	20.65%	29.08%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	5	69	15	92
	N° de Atenciones Totales	3	6	98	17	124
	%TEAPij	100.00%	83.33%	70.41%	88.24%	74.19%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	116	0	119
	N° de Atenciones Totales	2	3	184	1	190
	%TEAPij	50.00%	66.67%	63.04%	0.00%	62.63%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	20	650	92	820
	N° de Atenciones Totales	114	40	1255	192	1601
	%TEAPij	50.88%	50.00%	51.79%	47.92%	51.22%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	0	756	5	785
	N° de Atenciones Totales	28	1	1064	6	1099
	%TEAPij	85.71%	0.00%	71.05%	83.33%	71.43%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	237	2	244
	N° de Atenciones Totales	4	1	283	2	290
	%TEAPij	100.00%	100.00%	83.75%	100.00%	84.14%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	275	0	276
	N° de Atenciones Totales	0	1	285	0	286
	%TEAPij	0.00%	100.00%	96.49%	0.00%	96.50%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	4	521	3	528
	N° de Atenciones Totales	0	5	531	3	539
	%TEAPij	0.00%	80.00%	98.12%	100.00%	97.96%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	3	280	2	310
	N° de Atenciones Totales	40	7	379	3	429
	%TEAPij	62.50%	42.86%	73.88%	66.67%	72.26%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	101	5	111
	N° de Atenciones Totales	4	2	120	9	135
	%TEAPij	75.00%	100.00%	84.17%	55.56%	82.22%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	364	2	371
	N° de Atenciones Totales	6	1	427	3	437
	%TEAPij	66.67%	100.00%	85.25%	66.67%	84.90%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	47	0	48
	N° de Atenciones Totales	0	2	62	0	64
	%TEAPij	0.00%	50.00%	75.81%	0.00%	75.00%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	173	0	173
	N° de Atenciones Totales	0	0	186	0	186
	%TEAPij	0.00%	0.00%	93.01%	0.00%	93.01%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	115	0	118
	N° de Atenciones Totales	2	2	137	4	145
	%TEAPij	50.00%	100.00%	83.94%	0.00%	81.38%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	59	9	798	21	887
	N° de Atenciones Totales	97	37	1420	40	1594
	%TEAPij	60.82%	24.32%	56.20%	52.50%	55.65%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	229	1	231
	N° de Atenciones Totales	3	2	282	1	288
	%TEAPij	33.33%	0.00%	81.21%	100.00%	80.21%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	202	0	202
	N° de Atenciones Totales	0	0	272	0	272
	%TEAPij	0.00%	0.00%	74.26%	0.00%	74.26%

CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	10	208	48	272
	N° de Atenciones Totales	7	11	223	48	289
	%TEAPIj	85.71%	90.91%	93.27%	100.00%	94.12%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	27	38	277	343
	N° de Atenciones Totales	1	27	39	277	344
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.44%	100.00%	99.71%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	12	91	1	104
	N° de Atenciones Totales	0	12	96	1	109
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.79%	100.00%	95.41%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1395	847	39127	3034	44403
	N° de Atenciones Totales	2240	1273	56307	4806	64626
	%TEAPIj	62.28%	66.54%	69.49%	63.13%	68.71%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : JUNIO
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	262	888	29.50%
APURIMAC STORE	455	1358	33.51%
AREQUIPA STORE	226	1436	15.74%
ASCOPE STORE	6	111	5.41%
BIG STORE	952	2641	36.05%
CAJAMARCA STORE	369	1359	27.15%
CANCHIS STORE	60	2033	2.95%
CANETE STORE	19	597	3.18%
CASTILLA STORE	72	334	21.56%
CAYMA STORE	282	1022	27.59%
CHACHAPOYAS STORE	42	289	14.53%
CHICLAYO STORE	271	1880	14.41%
CHIMBOTE STORE	42	1254	3.35%
CHINCHA STORE	0	109	0.00%
CHORRILLOS STORE	12	947	1.27%
COMAS STORE	13	145	8.97%
HUAMANGA STORE	7	216	3.24%
HUANCAVELICA STORE	98	290	33.79%
HUANUCO STORE	509	1970	25.84%
HUARAL STORE	1	115	0.87%
HUARAZ STORE	113	1525	7.41%
ICA STORE	1	174	0.57%
ILO STORE	41	451	9.09%
IQUITOS STORE	257	2482	10.35%
JAEN STORE	77	1166	6.60%
JESUS MARIA STORE	9	1505	0.60%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	1	286	0.35%
JULIACA STORE	60	1808	3.32%
LA VICTORIA LIMA STORE	291	2196	13.25%
LEONCIO PRADO STORE	55	592	9.29%
LIMA CENTRO STORE	423	1348	31.38%
LOS OLIVOS STORE	454	1594	28.48%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	35	437	8.01%
LURIN STORE	10	124	8.06%
MALDONADO STORE	0	539	0.00%
MOQUEGUA STORE	34	1408	2.41%
MORROPON STORE	0	148	0.00%
MOYOBAMBA STORE	4	344	1.16%
NUEVO CHIMBOTE STORE	41	429	9.56%
OTUZCO STORE	2	64	3.13%
PASCO STORE	411	2525	16.28%
PAUCAPATA STORE	15	190	7.89%
PISCO STORE	0	108	0.00%
PUCALLPA STORE	25	173	14.45%
PUENTE PIEDRA STORE	1	117	0.85%
PUNO STORE	20	2450	0.82%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	291	2411	12.07%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	470	1956	24.03%
SAN MARTIN STORE	33	1601	2.06%
SANTIAGO STORE	768	3283	23.39%
SULLANA STORE	6	186	3.23%
SURCO STORE	698	2057	33.93%
TACNA STORE	358	2259	15.85%
TALARA STORE	114	272	41.91%
TAMBO STORE	703	2602	27.02%
TARAPOTO STORE	23	135	17.04%
TARMA STORE	24	450	5.33%
TRUJILLO STORE	1039	1955	53.15%
TUMBES STORE	165	771	21.40%
VENTANILLA STORE	76	288	26.39%
VILLA EL SALVADOR STORE	160	1099	14.56%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	21	124	16.94%
Total	11027	64626	17.06%

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