

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: MARZO
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	25145	512619	4.91%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : MARZO
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	534481	534481	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	494474	512619	94.46%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : MARZO
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.	49	51	1108	145	1353
	N° de Atenciones Totales	51	56	1259	162	1528
	%TEAPij	96.08%	91.07%	88.01%	89.51%	88.55%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	15	1389	90	1526
	N° de Atenciones Totales	64	40	2587	192	2883
	%TEAPij	50.00%	37.50%	53.69%	46.88%	52.93%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	8	1353	29	1419
	N° de Atenciones Totales	41	11	1949	39	2040
	%TEAPij	70.73%	72.73%	69.42%	74.36%	69.56%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	94	16	112
	N° de Atenciones Totales	2	2	130	19	153
	%TEAPij	50.00%	50.00%	72.31%	84.21%	73.20%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	4	1363	20	1414
	N° de Atenciones Totales	38	4	1890	23	1955
	%TEAPij	71.05%	100.00%	72.12%	86.96%	72.33%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	125	20	496	80	721
	N° de Atenciones Totales	159	33	603	100	895
	%TEAPij	78.62%	60.61%	82.26%	80.00%	80.56%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	26	1554	66	1707
	N° de Atenciones Totales	109	45	2557	116	2827
	%TEAPij	55.96%	57.78%	60.77%	56.90%	60.38%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	6	85	324	416
	N° de Atenciones Totales	1	6	91	331	429
	%TEAPij	100.00%	100.00%	93.41%	97.89%	96.97%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	12	189	23	272
	N° de Atenciones Totales	58	15	222	26	321
	%TEAPij	82.76%	80.00%	85.14%	88.46%	84.74%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	25	724	220	1014
	N° de Atenciones Totales	54	29	822	244	1149
	%TEAPij	83.33%	86.21%	88.08%	90.16%	88.25%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	14	746	91	864
	N° de Atenciones Totales	17	16	951	109	1093
	%TEAPij	76.47%	87.50%	78.44%	83.49%	79.05%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	567	9	1736	50	2362
	N° de Atenciones Totales	618	9	1823	54	2504
	%TEAPij	91.75%	100.00%	95.23%	92.59%	94.33%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	514	3	807	2	1326

	N° de Atenciones Totales	526	3	829	2	1360
	%TEAPIj	97.72%	100.00%	97.35%	100.00%	97.50%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	6	1677	70	1772
	N° de Atenciones Totales	28	7	1983	73	2091
	%TEAPIj	67.86%	85.71%	84.57%	95.89%	84.74%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	113	0	113
	N° de Atenciones Totales	0	0	147	0	147
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	76.87%	0.00%	76.87%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	8	745	7	789
	N° de Atenciones Totales	35	10	854	10	909
	%TEAPIj	82.86%	80.00%	87.24%	70.00%	86.80%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	3	304	5	329
	N° de Atenciones Totales	34	3	448	6	491
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	67.86%	83.33%	67.01%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	20	995	27	1110
	N° de Atenciones Totales	106	41	1559	58	1764
	%TEAPIj	64.15%	48.78%	63.82%	46.55%	62.93%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	20	1435	60	1535
	N° de Atenciones Totales	27	23	1728	67	1845
	%TEAPIj	74.07%	86.96%	83.04%	89.55%	83.20%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	9	517	86	626
	N° de Atenciones Totales	16	11	608	93	728
	%TEAPIj	87.50%	81.82%	85.03%	92.47%	85.99%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	9	1100	40	1199
	N° de Atenciones Totales	66	12	1305	45	1428
	%TEAPIj	75.76%	75.00%	84.29%	88.89%	83.96%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	4	219	80	356
	N° de Atenciones Totales	101	14	437	196	748
	%TEAPIj	52.48%	28.57%	50.11%	40.82%	47.59%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	20	769	165	960
	N° de Atenciones Totales	6	22	826	176	1030
	%TEAPIj	100.00%	90.91%	93.10%	93.75%	93.20%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	26	1163	50	1286
	N° de Atenciones Totales	53	27	1224	55	1359
	%TEAPIj	88.68%	96.30%	95.02%	90.91%	94.63%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	153	5	216	78	452
	N° de Atenciones Totales	214	6	291	93	604
	%TEAPIj	71.50%	83.33%	74.23%	83.87%	74.83%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	38	1015	12	1149
	N° de Atenciones Totales	129	68	1504	19	1720
	%TEAPIj	65.12%	55.88%	67.49%	63.16%	66.80%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	3	2129	0	2170
	N° de Atenciones Totales	41	3	2179	0	2223
	%TEAPIj	92.68%	100.00%	97.71%	0.00%	97.62%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	5	495	0	518
	N° de Atenciones Totales	22	5	645	0	672
	%TEAPIj	81.82%	100.00%	76.74%	0.00%	77.08%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	1	64	1	83
	N° de Atenciones Totales	19	1	76	1	97
	%TEAPIj	89.47%	100.00%	84.21%	100.00%	85.57%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	8	913	26	966
	N° de Atenciones Totales	30	10	1223	37	1300
	%TEAPIj	63.33%	80.00%	74.65%	70.27%	74.31%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	11	766	47	842
	N° de Atenciones Totales	21	14	875	55	965
	%TEAPIj	85.71%	78.57%	87.54%	85.45%	87.25%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	103	3	110
	N° de Atenciones Totales	16	1	210	8	235
	%TEAPIj	25.00%	0.00%	49.05%	37.50%	46.81%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	194	17	1206	665	2082
	N° de Atenciones Totales	232	19	1284	711	2246
	%TEAPIj	83.62%	89.47%	93.93%	93.53%	92.70%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	12	1039	115	1184
	N° de Atenciones Totales	21	12	1198	140	1371
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	86.73%	82.14%	86.36%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	2	803	12	842
	N° de Atenciones Totales	29	4	946	14	993
	%TEAPIj	86.21%	50.00%	84.88%	85.71%	84.79%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	6	707	156	902
	N° de Atenciones Totales	41	11	969	227	1248

	%TEAPIj	80.49%	54.55%	72.96%	68.72%	72.28%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	212	0	212
	N° de Atenciones Totales	0	0	256	0	256
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	82.81%	0.00%	82.81%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	482	2	500
	N° de Atenciones Totales	17	1	603	3	624
	%TEAPIj	88.24%	100.00%	79.93%	66.67%	80.13%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	86	7	634	62	789
	N° de Atenciones Totales	114	13	786	85	998
	%TEAPIj	75.44%	53.85%	80.66%	72.94%	79.06%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	29	1064	119	1259
	N° de Atenciones Totales	47	31	1157	135	1370
	%TEAPIj	100.00%	93.55%	91.96%	88.15%	91.90%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	0	34	6	94
	N° de Atenciones Totales	62	0	41	6	109
	%TEAPIj	87.10%	0.00%	82.93%	100.00%	86.24%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	8	667	147	829
	N° de Atenciones Totales	10	10	760	165	945
	%TEAPIj	70.00%	80.00%	87.76%	89.09%	87.72%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	3	496	7	524
	N° de Atenciones Totales	29	6	719	8	762
	%TEAPIj	62.07%	50.00%	68.98%	87.50%	68.77%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	317	2	326
	N° de Atenciones Totales	5	4	395	2	406
	%TEAPIj	80.00%	75.00%	80.25%	100.00%	80.30%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	10	182	69	278
	N° de Atenciones Totales	17	11	202	71	301
	%TEAPIj	100.00%	90.91%	90.10%	97.18%	92.36%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	16	1020	78	1149
	N° de Atenciones Totales	43	18	1114	82	1257
	%TEAPIj	81.40%	88.89%	91.56%	95.12%	91.41%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	6	1243	7	1287
	N° de Atenciones Totales	31	8	1436	8	1483
	%TEAPIj	100.00%	75.00%	86.56%	87.50%	86.78%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	9	569	37	625
	N° de Atenciones Totales	10	9	576	38	633
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.78%	97.37%	98.74%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	4	204	7	224
	N° de Atenciones Totales	9	4	208	8	229
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.08%	87.50%	97.82%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	775	1	781
	N° de Atenciones Totales	6	0	900	1	907
	%TEAPIj	83.33%	0.00%	86.11%	100.00%	86.11%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	5	326	0	345
	N° de Atenciones Totales	22	8	588	1	619
	%TEAPIj	63.64%	62.50%	55.44%	0.00%	55.74%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	11	1114	6	1146
	N° de Atenciones Totales	19	14	1273	7	1313
	%TEAPIj	78.95%	78.57%	87.51%	85.71%	87.28%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	313	0	319
	N° de Atenciones Totales	7	1	502	1	511
	%TEAPIj	71.43%	100.00%	62.35%	0.00%	62.43%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	69	5	75
	N° de Atenciones Totales	1	0	89	8	98
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	77.53%	62.50%	76.53%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	433	2	442
	N° de Atenciones Totales	8	2	644	3	657
	%TEAPIj	75.00%	50.00%	67.24%	66.67%	67.28%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	2	394	6	411
	N° de Atenciones Totales	11	4	482	7	504
	%TEAPIj	81.82%	50.00%	81.74%	85.71%	81.55%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	5	570	19	609
	N° de Atenciones Totales	32	14	913	32	991
	%TEAPIj	46.88%	35.71%	62.43%	59.38%	61.45%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	25	328	80	452
	N° de Atenciones Totales	28	29	418	99	574
	%TEAPIj	67.86%	86.21%	78.47%	80.81%	78.75%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	953	1	959
	N° de Atenciones Totales	6	0	1126	1	1133
	%TEAPIj	83.33%	0.00%	84.64%	100.00%	84.64%

CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	501	12	170	152	835
	N° de Atenciones Totales	514	13	180	159	866
	%TEAPIj	97.47%	92.31%	94.44%	95.60%	96.42%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	13	5	254	272
	N° de Atenciones Totales	0	14	8	269	291
	%TEAPIj	0.00%	92.86%	62.50%	94.42%	93.47%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	153	2	157
	N° de Atenciones Totales	2	2	168	4	176
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	91.07%	50.00%	89.20%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3384	600	42864	3932	50780
	N° de Atenciones Totales	4075	809	53776	4704	63364
	%TEAPIj	83.04%	74.17%	79.71%	83.59%	80.14%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : MARZO
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 (%)
114 San Miguel Store	289	748	38.64%
APURIMAC STORE	575	1248	46.07%
AREQUIPA STORE	150	1359	11.04%
Ascope Store	51	256	19.92%
BIG STORE	393	1428	27.52%
CAJAMARCA STORE	329	1149	28.63%
CANCHIS STORE	289	2223	13.00%
CANETE STORE	18	429	4.20%
CASTILLA STORE	23	604	3.81%
CAYMA STORE	218	965	22.59%
CHACHAPOYAS STORE	261	866	30.14%
CHICLAYO STORE	425	1764	24.09%
CHIMBOTE STORE	360	998	36.07%
CHINCHA STORE	36	176	20.45%
CHORRILLOS STORE	77	993	7.75%
COMAS STORE	158	504	31.35%
HUAMANGA STORE	38	895	4.25%
HUANCAVELICA STORE	78	633	12.32%
HUANUCO STORE	500	2883	17.34%
HUARAL STORE	36	235	15.32%
HUARAZ STORE	73	1370	5.33%
ICA STORE	3	109	2.75%
ILO STORE	309	672	45.98%
Iquitos Store	687	2246	30.59%
JAEN STORE	57	1030	5.53%
JESUS MARIA STORE	248	1371	18.09%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	6	229	2.62%
JULIACA STORE	53	1720	3.08%
LA VICTORIA LIMA STORE	928	2091	44.38%
LEONCIO PRADO STORE	175	945	18.52%
LIMA CENTRO STORE	210	762	27.56%
LOS OLIVOS STORE	201	991	20.28%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	203	511	39.73%
LURIN STORE	87	406	21.43%
MALDONADO STORE	35	907	3.86%
MOQUEGUA STORE	40	1360	2.94%
MORROPON STORE	4	147	2.72%
MOYOBAMBA STORE	95	291	32.65%
NUEVO CHIMBOTE STORE	201	619	32.47%
Otuzco Store	66	98	67.35%
PASCO STORE	443	2504	17.69%
PAUCAPATA STORE	43	301	14.29%
PISCO STORE	15	97	15.46%
PUCALLPA STORE	186	624	29.81%
PUNTE PIEDRA STORE	117	321	36.45%
PUNO STORE	295	1955	15.09%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	755	2040	37.01%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	105	909	11.55%
SAN MARTIN STORE	142	1257	11.30%
SANTIAGO STORE	774	2827	27.38%
SULLANA STORE	123	657	18.72%
SURCO STORE	102	1300	7.85%
TACNA STORE	266	1528	17.41%
TALARA STORE	223	1133	19.68%
TAMBO STORE	222	1845	12.03%
TARAPOTO STORE	298	1313	22.70%
TARMA STORE	94	491	19.14%
Trujillo Store	163	728	22.39%
TUMBES STORE	202	1093	18.48%
VENTANILLA STORE	139	574	24.22%
VILLA EL SALVADOR STORE	474	1483	31.96%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	62	153	40.52%
Total	13228	63364	20.88%

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