

**EMPRESA:** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**AÑO:** 2016  
**MES:** MAYO  
**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	6354	474684	1.34%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2016  
**Mes :** MAYO  
**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	558158	558158	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	378704	474684	79.78%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2016  
**Mes :** MAYO  
**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.	50	68	1299	106	1523
	N° de Atenciones Totales	61	77	1546	117	1801
	%TEAPij	81.97%	88.31%	84.02%	90.60%	84.56%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	31	662	208	1006
	N° de Atenciones Totales	209	76	1355	431	2071
	%TEAPij	50.24%	40.79%	48.86%	48.26%	48.58%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	0	1597	9	1629
	N° de Atenciones Totales	38	20	2462	11	2531
	%TEAPij	60.53%	0.00%	64.87%	81.82%	64.36%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	106	7	121
	N° de Atenciones Totales	8	5	165	11	189
	%TEAPij	62.50%	60.00%	64.24%	63.64%	64.02%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	6	403	0	442
	N° de Atenciones Totales	54	12	684	0	750
	%TEAPij	61.11%	50.00%	58.92%	0.00%	58.93%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	7	93	3	104
	N° de Atenciones Totales	1	9	127	4	141
	%TEAPij	100.00%	77.78%	73.23%	75.00%	73.76%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	92	48	1934	97	2171
	N° de Atenciones Totales	132	86	2860	123	3201
	%TEAPij	69.70%	55.81%	67.62%	78.86%	67.82%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	6	169	404	581
	N° de Atenciones Totales	2	6	172	405	585
	%TEAPij	100.00%	100.00%	98.26%	99.75%	99.32%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	4	222	1	244
	N° de Atenciones Totales	23	5	301	2	331
	%TEAPij	73.91%	80.00%	73.75%	50.00%	73.72%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	27	1152	0	1205
	N° de Atenciones Totales	34	35	1417	0	1486
	%TEAPij	76.47%	77.14%	81.30%	0.00%	81.09%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	12	473	93	602
	N° de Atenciones Totales	32	18	731	129	910
	%TEAPij	75.00%	66.67%	64.71%	72.09%	66.15%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	4	2494	0	2519
	N° de Atenciones Totales	24	6	2842	0	2872
	%TEAPij	87.50%	66.67%	87.76%	0.00%	87.71%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	1336	4	1348

	N° de Atenciones Totales	5	3	1369	4	1381
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.59%	100.00%	97.61%
LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	10	2058	5	2102
	N° de Atenciones Totales	33	10	2274	6	2323
	%TEAPIj	87.88%	100.00%	90.50%	83.33%	90.49%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	133	1	134
	N° de Atenciones Totales	0	0	137	1	138
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.08%	100.00%	97.10%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	2	777	9	812
	N° de Atenciones Totales	46	4	1363	13	1426
	%TEAPIj	52.17%	50.00%	57.01%	69.23%	56.94%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	3	416	0	451
	N° de Atenciones Totales	34	3	458	0	495
	%TEAPIj	94.12%	100.00%	90.83%	0.00%	91.11%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	36	885	138	1099
	N° de Atenciones Totales	85	67	1603	236	1991
	%TEAPIj	47.06%	53.73%	55.21%	58.47%	55.20%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	66	1271	243	1649
	N° de Atenciones Totales	115	115	1872	383	2485
	%TEAPIj	60.00%	57.39%	67.90%	63.45%	66.36%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	18	1005	33	1091
	N° de Atenciones Totales	44	28	1369	47	1488
	%TEAPIj	79.55%	64.29%	73.41%	70.21%	73.32%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	32	1651	56	1793
	N° de Atenciones Totales	94	47	2485	80	2706
	%TEAPIj	57.45%	68.09%	66.44%	70.00%	66.26%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	570	7	584
	N° de Atenciones Totales	17	4	809	7	837
	%TEAPIj	35.29%	25.00%	70.46%	100.00%	69.77%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	50	1066	100	1218
	N° de Atenciones Totales	2	71	1189	121	1383
	%TEAPIj	100.00%	70.42%	89.66%	82.64%	88.07%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	41	1297	88	1457
	N° de Atenciones Totales	39	47	1419	95	1600
	%TEAPIj	79.49%	87.23%	91.40%	92.63%	91.06%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	181	30	224
	N° de Atenciones Totales	22	5	244	39	310
	%TEAPIj	36.36%	100.00%	74.18%	76.92%	72.26%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	78	76	1294	88	1536
	N° de Atenciones Totales	103	107	1631	136	1977
	%TEAPIj	75.73%	71.03%	79.34%	64.71%	77.69%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	2	1870	0	1915
	N° de Atenciones Totales	43	2	1925	0	1970
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.14%	0.00%	97.21%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	0	451	2	468
	N° de Atenciones Totales	21	2	708	3	734
	%TEAPIj	71.43%	0.00%	63.70%	66.67%	63.76%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	1	119	0	124
	N° de Atenciones Totales	5	1	119	0	125
	%TEAPIj	80.00%	100.00%	100.00%	0.00%	99.20%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	35	1606	49	1735
	N° de Atenciones Totales	51	44	1846	61	2002
	%TEAPIj	88.24%	79.55%	87.00%	80.33%	86.66%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	6	495	42	548
	N° de Atenciones Totales	8	8	614	51	681
	%TEAPIj	62.50%	75.00%	80.62%	82.35%	80.47%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	112	24	141
	N° de Atenciones Totales	8	1	150	34	193
	%TEAPIj	62.50%	0.00%	74.67%	70.59%	73.06%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	24	1117	693	1868
	N° de Atenciones Totales	51	34	1603	996	2684
	%TEAPIj	66.67%	70.59%	69.68%	69.58%	69.60%
JESUS MARIA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	9	1357	14	1391
	N° de Atenciones Totales	15	9	1587	18	1629
	%TEAPIj	73.33%	100.00%	85.51%	77.78%	85.39%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	1	998	13	1055
	N° de Atenciones Totales	45	1	1057	13	1116
	%TEAPIj	95.56%	100.00%	94.42%	100.00%	94.53%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	77	7	1075	163	1322
	N° de Atenciones Totales	90	9	1248	194	1541

	%TEAPij	85.56%	77.78%	86.14%	84.02%	85.79%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	137	16	154
	N° de Atenciones Totales	0	1	140	16	157
	%TEAPij	0.00%	100.00%	97.86%	100.00%	98.09%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	2	213	34	265
	N° de Atenciones Totales	18	2	279	41	340
	%TEAPij	88.89%	100.00%	76.34%	82.93%	77.94%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	34	856	95	1029
	N° de Atenciones Totales	60	41	1088	115	1304
	%TEAPij	73.33%	82.93%	78.68%	82.61%	78.91%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	60	996	237	1308
	N° de Atenciones Totales	21	75	1172	284	1552
	%TEAPij	71.43%	80.00%	84.98%	83.45%	84.28%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	6	165	9	184
	N° de Atenciones Totales	4	6	190	12	212
	%TEAPij	100.00%	100.00%	86.84%	75.00%	86.79%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	639	63	703
	N° de Atenciones Totales	0	1	701	64	766
	%TEAPij	0.00%	100.00%	91.16%	98.44%	91.78%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	8	559	59	644
	N° de Atenciones Totales	42	18	968	97	1125
	%TEAPij	42.86%	44.44%	57.75%	60.82%	57.24%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	81	0	84
	N° de Atenciones Totales	1	3	101	1	106
	%TEAPij	0.00%	100.00%	80.20%	0.00%	79.25%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	102	34	139
	N° de Atenciones Totales	2	2	134	48	186
	%TEAPij	50.00%	100.00%	76.12%	70.83%	74.73%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	16	854	63	996
	N° de Atenciones Totales	94	34	1323	95	1546
	%TEAPij	67.02%	47.06%	64.55%	66.32%	64.42%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	2	734	3	760
	N° de Atenciones Totales	28	4	1098	4	1134
	%TEAPij	75.00%	50.00%	66.85%	75.00%	67.02%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	330	8	345
	N° de Atenciones Totales	5	3	338	9	355
	%TEAPij	100.00%	66.67%	97.63%	88.89%	97.18%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	250	1	253
	N° de Atenciones Totales	1	1	262	1	265
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.42%	100.00%	95.47%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	10	639	26	685
	N° de Atenciones Totales	10	10	662	26	708
	%TEAPij	100.00%	100.00%	96.53%	100.00%	96.75%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	177	0	190
	N° de Atenciones Totales	21	0	240	0	261
	%TEAPij	61.90%	0.00%	73.75%	0.00%	72.80%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	123	4	128
	N° de Atenciones Totales	2	0	187	4	193
	%TEAPij	50.00%	0.00%	65.78%	100.00%	66.32%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	480	5	491
	N° de Atenciones Totales	8	2	623	5	638
	%TEAPij	62.50%	50.00%	77.05%	100.00%	76.96%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	125	0	128
	N° de Atenciones Totales	3	0	135	0	138
	%TEAPij	100.00%	0.00%	92.59%	0.00%	92.75%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	219	0	222
	N° de Atenciones Totales	2	1	257	0	260
	%TEAPij	100.00%	100.00%	85.21%	0.00%	85.38%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	281	1	285
	N° de Atenciones Totales	12	1	470	3	486
	%TEAPij	25.00%	0.00%	59.79%	33.33%	58.64%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	22	795	17	863
	N° de Atenciones Totales	41	31	1107	31	1210
	%TEAPij	70.73%	70.97%	71.82%	54.84%	71.32%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	6	545	9	567
	N° de Atenciones Totales	10	7	619	10	646
	%TEAPij	70.00%	85.71%	88.05%	90.00%	87.77%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	391	1	393
	N° de Atenciones Totales	1	0	491	1	493
	%TEAPij	100.00%	0.00%	79.63%	100.00%	79.72%

CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	9	76	43	130
	N° de Atenciones Totales	2	10	81	44	137
	%TEAPIj	100.00%	90.00%	93.83%	97.73%	94.89%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	24	21	259	305
	N° de Atenciones Totales	2	26	22	261	311
	%TEAPIj	50.00%	92.31%	95.45%	99.23%	98.07%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	17	122	0	139
	N° de Atenciones Totales	0	17	124	0	141
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.39%	0.00%	98.58%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1359	872	43654	3717	49602
	N° de Atenciones Totales	1984	1273	56553	4943	64753
	%TEAPIj	68.50%	68.50%	77.19%	75.20%	76.60%

**Empresa :** VIETTEL PERÚ S.A.C.  
**Año :** 2016  
**Mes :** MAYO  
**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	258	837	30.82%
APURIMAC STORE	439	1541	28.49%
AREQUIPA STORE	211	1600	13.19%
ASCOPE STORE	2	157	1.27%
BIG STORE	589	2706	21.77%
CAJAMARCA STORE	467	1486	31.43%
CANCHIS STORE	72	1970	3.65%
CANETE STORE	31	585	5.30%
CASTILLA STORE	25	310	8.06%
CAYMA STORE	130	681	19.09%
CHACHAPOYAS STORE	22	137	16.06%
CHICLAYO STORE	349	1991	17.53%
CHIMBOTE STORE	45	1304	3.45%
CHINCHA STORE	8	141	5.67%
CHORRILLOS STORE	23	1116	2.06%
COMAS STORE	133	486	27.37%
HUAMANGA STORE	0	141	0.00%
HUANCAVELICA STORE	81	355	22.82%
HUANUCO STORE	484	2071	23.37%
HUARAL STORE	5	193	2.59%
HUARAZ STORE	145	1552	9.34%
ICA STORE	4	212	1.89%
ILO STORE	73	734	9.95%
IQUITOS STORE	387	2684	14.42%
JAEN STORE	129	1383	9.33%
JESUS MARIA STORE	19	1629	1.17%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	7	265	2.64%
JULIACA STORE	112	1977	5.67%
LA VICTORIA LIMA STORE	386	2323	16.62%
LEONCIO PRADO STORE	145	766	18.93%
LIMA CENTRO STORE	214	1125	19.02%
LOS OLIVOS STORE	303	1210	25.04%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	98	638	15.36%
LURIN STORE	15	106	14.15%
MALDONADO STORE	0	708	0.00%
MOQUEGUA STORE	32	1381	2.32%
MORROPON STORE	1	138	0.72%
MOYOBAMBA STORE	11	311	3.54%
NUEVO CHIMBOTE STORE	17	261	6.51%
OTUZCO STORE	2	138	1.45%
PASCO STORE	1135	2872	39.52%
PAUCAPATA STORE	6	186	3.23%
PISCO STORE	0	125	0.00%
PUCALLPA STORE	66	340	19.41%
PUENTE PIEDRA STORE	57	331	17.22%
PUNO STORE	38	750	5.07%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	271	2531	10.71%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	367	1426	25.74%
SAN MARTIN STORE	57	1546	3.69%
SANTIAGO STORE	790	3201	24.68%
SULLANA STORE	11	260	4.23%
SURCO STORE	167	2002	8.34%
TACNA STORE	287	1801	15.94%
TALARA STORE	158	493	32.05%
TAMBO STORE	500	2485	20.12%
TARAPOTO STORE	33	193	17.10%
TARMA STORE	42	495	8.48%
TRUJILLO STORE	842	1488	56.59%
TUMBES STORE	169	910	18.57%
VENTANILLA STORE	146	646	22.60%
VILLA EL SALVADOR STORE	145	1134	12.79%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	38	189	20.11%
<b>Total</b>	<b>10799</b>	<b>64753</b>	<b>16.68%</b>

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.  
 Año: 2016  
 Mes: MAYO  
 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%
<b>Total</b>	0.00	16711	0.00%