

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: ABRIL
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 | 3926 | 589933 | 0.67% |

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ABRIL
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 | 679220 | 679220 | 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 | 545204 | 589933 | 92.42% |

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ABRIL
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. | 1 | 0 | 307 | 0 | 308 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 0 | 324 | 0 | 325 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 0.00% | 94.75% | 0.00% | 94.77% |
| HUANUCO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 92 | 12 | 508 | 33 | 645 |
| | N° de Atenciones Totales | 339 | 54 | 2380 | 172 | 2945 |
| | %TEAPIj | 27.14% | 22.22% | 21.34% | 19.19% | 21.90% |
| SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 41 | 11 | 3373 | 40 | 3465 |
| | N° de Atenciones Totales | 44 | 11 | 3544 | 44 | 3643 |
| | %TEAPIj | 93.18% | 100.00% | 95.17% | 90.91% | 95.11% |
| VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 105 | 0 | 105 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 117 | 0 | 117 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 89.74% | 0.00% | 89.74% |
| PUNO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 103 | 32 | 1123 | 67 | 1325 |
| | N° de Atenciones Totales | 176 | 61 | 1864 | 118 | 2219 |
| | %TEAPIj | 58.52% | 52.46% | 60.25% | 56.78% | 59.71% |
| HUAMANGA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 250 | 0 | 250 |
| | N° de Atenciones Totales | 2 | 0 | 455 | 0 | 457 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 54.95% | 0.00% | 54.70% |
| SANTIAGO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 96 | 74 | 1721 | 198 | 2089 |
| | N° de Atenciones Totales | 154 | 96 | 2807 | 299 | 3356 |
| | %TEAPIj | 62.34% | 77.08% | 61.31% | 66.22% | 62.25% |
| CANETE STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 15 | 220 | 259 | 494 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 15 | 220 | 266 | 501 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 97.37% | 98.60% |
| PUENTE PIEDRA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |
| CAJAMARCA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 9 | 3 | 799 | 1 | 812 |
| | N° de Atenciones Totales | 20 | 9 | 2033 | 3 | 2065 |
| | %TEAPIj | 45.00% | 33.33% | 39.30% | 33.33% | 39.32% |
| TUMBES STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 13 | 3 | 642 | 8 | 666 |
| | N° de Atenciones Totales | 30 | 10 | 1321 | 13 | 1374 |
| | %TEAPIj | 43.33% | 30.00% | 48.60% | 61.54% | 48.47% |
| PASCO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 18 | 0 | 1069 | 0 | 1087 |
| | N° de Atenciones Totales | 25 | 0 | 1270 | 0 | 1295 |
| | %TEAPIj | 72.00% | 0.00% | 84.17% | 0.00% | 83.94% |
| MOQUEGUA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 2 | 0 | 1157 | 0 | 1159 |
| | N° de Atenciones Totales | 2 | 0 | 1196 | 0 | 1198 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 0.00% | 96.74% | 0.00% | 96.74% |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|---------|---------|--------|---------|----------|
| EL AGUSTINO LIMA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | #¡DIV/0! |
| SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 45 | 8 | 1360 | 0 | 1413 |
| | N° de Atenciones Totales | 61 | 16 | 1857 | 1 | 1935 |
| | %TEAPIj | 73.77% | 50.00% | 73.24% | 0.00% | 73.02% |
| TARMA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 2 | 90 | 109 | 201 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 2 | 100 | 113 | 215 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 90.00% | 96.46% | 93.49% |
| PICHANAKI STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 4 | 1 | 521 | 1 | 527 |
| | N° de Atenciones Totales | 5 | 1 | 547 | 1 | 554 |
| | %TEAPIj | 80.00% | 100.00% | 95.25% | 100.00% | 95.13% |
| CHICLAYO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 55 | 12 | 852 | 26 | 945 |
| | N° de Atenciones Totales | 262 | 46 | 2758 | 91 | 3157 |
| | %TEAPIj | 20.99% | 26.09% | 30.89% | 28.57% | 29.93% |
| TAMBO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 1230 | 1 | 1231 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 3290 | 1 | 3291 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 37.39% | 100.00% | 37.41% |
| TRUJILLO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 4 | 2 | 367 | 1 | 374 |
| | N° de Atenciones Totales | 5 | 3 | 374 | 1 | 383 |
| | %TEAPIj | 80.00% | 66.67% | 98.13% | 100.00% | 97.65% |
| BIG STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 164 | 73 | 2466 | 244 | 2947 |
| | N° de Atenciones Totales | 177 | 74 | 2565 | 258 | 3074 |
| | %TEAPIj | 92.66% | 98.65% | 96.14% | 94.57% | 95.87% |
| 114 San Miguel Store | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 2 | 2 | 84 | 14 | 102 |
| | N° de Atenciones Totales | 7 | 5 | 241 | 26 | 279 |
| | %TEAPIj | 28.57% | 40.00% | 34.85% | 53.85% | 36.56% |
| JAEN STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 88 | 22 | 814 | 182 | 1106 |
| | N° de Atenciones Totales | 177 | 55 | 1472 | 320 | 2024 |
| | %TEAPIj | 49.72% | 40.00% | 55.30% | 56.88% | 54.64% |
| AREQUIPA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1 | 0 | 46 | 0 | 47 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 0 | 60 | 0 | 61 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 0.00% | 76.67% | 0.00% | 77.05% |
| JULIACA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 36 | 26 | 809 | 77 | 948 |
| | N° de Atenciones Totales | 45 | 30 | 1010 | 104 | 1189 |
| | %TEAPIj | 80.00% | 86.67% | 80.10% | 74.04% | 79.73% |
| CANCHIS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 14 | 4 | 1499 | 0 | 1517 |
| | N° de Atenciones Totales | 14 | 4 | 1559 | 0 | 1577 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 100.00% | 96.15% | 0.00% | 96.20% |
| ILO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 2 | 1 | 388 | 1 | 392 |
| | N° de Atenciones Totales | 2 | 1 | 392 | 1 | 396 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 100.00% | 98.98% | 100.00% | 98.99% |
| PISCO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 73 | 0 | 73 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 0 | 75 | 0 | 76 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 97.33% | 0.00% | 96.05% |
| SURCO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 80 | 37 | 1529 | 155 | 1801 |
| | N° de Atenciones Totales | 117 | 57 | 2050 | 221 | 2445 |
| | %TEAPIj | 68.38% | 64.91% | 74.59% | 70.14% | 73.66% |
| CAYMA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 39 | 19 | 273 | 11 | 342 |
| | N° de Atenciones Totales | 60 | 32 | 364 | 18 | 474 |
| | %TEAPIj | 65.00% | 59.38% | 75.00% | 61.11% | 72.15% |
| HUARAL STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1 | 3 | 54 | 70 | 128 |
| | N° de Atenciones Totales | 5 | 5 | 98 | 126 | 234 |
| | %TEAPIj | 20.00% | 60.00% | 55.10% | 55.56% | 54.70% |
| IQUITOS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 50 | 26 | 716 | 205 | 997 |
| | N° de Atenciones Totales | 314 | 128 | 2826 | 1368 | 4636 |
| | %TEAPIj | 15.92% | 20.31% | 25.34% | 14.99% | 21.51% |
| JESUS MARIA STORE. | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 85 | 44 | 1004 | 361 | 1494 |
| | N° de Atenciones Totales | 92 | 46 | 1081 | 403 | 1622 |
| | %TEAPIj | 92.39% | 95.65% | 92.88% | 89.58% | 92.11% |
| CHORRILLOS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 30 | 10 | 838 | 39 | 917 |
| | N° de Atenciones Totales | 49 | 14 | 1055 | 62 | 1180 |
| | %TEAPIj | 61.22% | 71.43% | 79.43% | 62.90% | 77.71% |
| APURIMAC STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 35 | 27 | 1076 | 173 | 1311 |
| | N° de Atenciones Totales | 50 | 37 | 1370 | 225 | 1682 |
| | %TEAPIj | 70.00% | 72.97% | 78.54% | 76.89% | 77.94% |
| ASCOPE STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| PUCALLPA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 89 | 0 | 89 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 94 | 0 | 94 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 94.68% | 0.00% | 94.68% |

| | | | | | | |
|--------------------------|---|---------|---------|---------|---------|-----------|
| CHIMBOTE STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 98 | 48 | 43 | 71 | 260 |
| | N° de Atenciones Totales | 172 | 65 | 52 | 113 | 402 |
| | %TEAPIj | 56.98% | 73.85% | 82.69% | 62.83% | 64.68% |
| HUARAZ STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 32 | 9 | 354 | 24 | 419 |
| | N° de Atenciones Totales | 99 | 44 | 1336 | 174 | 1653 |
| | %TEAPIj | 32.32% | 20.45% | 26.50% | 13.79% | 25.35% |
| ICA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 2 | 4 | 11 | 1 | 18 |
| | N° de Atenciones Totales | 3 | 5 | 26 | 1 | 35 |
| | %TEAPIj | 66.67% | 80.00% | 42.31% | 100.00% | 51.43% |
| LEONCIO PRADO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 0 | 418 | 418 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 1 | 435 | 436 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 96.09% | 95.87% |
| LIMA CENTRO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 9 | 9 | 139 | 8 | 165 |
| | N° de Atenciones Totales | 14 | 16 | 229 | 14 | 273 |
| | %TEAPIj | 64.29% | 56.25% | 60.70% | 57.14% | 60.44% |
| LURIN STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 104 | 0 | 104 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 110 | 0 | 110 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 94.55% | 0.00% | 94.55% |
| PAUCAPATA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1 | 0 | 54 | 3 | 58 |
| | N° de Atenciones Totales | 2 | 0 | 62 | 4 | 68 |
| | %TEAPIj | 50.00% | 0.00% | 87.10% | 75.00% | 85.29% |
| SAN MARTIN STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | #[DIV/0!] |
| VILLA EL SALVADOR STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 8 | 6 | 1025 | 5 | 1044 |
| | N° de Atenciones Totales | 13 | 10 | 1569 | 10 | 1602 |
| | %TEAPIj | 61.54% | 60.00% | 65.33% | 50.00% | 65.17% |
| HUANCAVELICA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 28 | 0 | 28 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 28 | 0 | 28 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% |
| MALDONADO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 301 | 0 | 301 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 314 | 0 | 314 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 95.86% | 0.00% | 95.86% |
| NUEVO CHIMBOTE STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1 | 2 | 43 | 0 | 46 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 2 | 54 | 0 | 57 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 100.00% | 79.63% | 0.00% | 80.70% |
| TARAPOTO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 163 | 2 | 165 |
| | N° de Atenciones Totales | 6 | 2 | 229 | 5 | 242 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 71.18% | 40.00% | 68.18% |
| JUANJUI STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 76 | 0 | 76 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 140 | 0 | 140 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 54.29% | 0.00% | 54.29% |
| LURIGANCHO CHOSICA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 11 | 79 | 12 | 102 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 11 | 96 | 12 | 119 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 82.29% | 100.00% | 85.71% |
| OTUZCO STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 1 | 13 | 0 | 14 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 1 | 14 | 0 | 15 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 92.86% | 0.00% | 93.33% |
| SULLANA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 18 | 46 | 283 | 347 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 22 | 60 | 361 | 444 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 81.82% | 76.67% | 78.39% | 78.15% |
| COMAS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 24 | 0 | 24 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 1 | 35 | 0 | 37 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 68.57% | 0.00% | 64.86% |
| LOS OLIVOS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 43 | 33 | 561 | 49 | 686 |
| | N° de Atenciones Totales | 86 | 85 | 1092 | 130 | 1393 |
| | %TEAPIj | 50.00% | 38.82% | 51.37% | 37.69% | 49.25% |
| VENTANILLA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1 | 5 | 139 | 12 | 157 |
| | N° de Atenciones Totales | 1 | 5 | 157 | 13 | 176 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 100.00% | 88.54% | 92.31% | 89.20% |
| TALARA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 121 | 0 | 121 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 214 | 0 | 214 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 56.54% | 0.00% | 56.54% |
| CHACHAPOYAS STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 3 | 1 | 73 | 17 | 94 |
| | N° de Atenciones Totales | 3 | 2 | 79 | 17 | 101 |
| | %TEAPIj | 100.00% | 50.00% | 92.41% | 100.00% | 93.07% |
| BAGUA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 31 | 23 | 678 | 1 | 733 |
| | N° de Atenciones Totales | 36 | 23 | 735 | 2 | 796 |
| | %TEAPIj | 86.11% | 100.00% | 92.24% | 50.00% | 92.09% |
| MOYOBAMBA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 36 | 97 | 468 | 601 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 36 | 99 | 469 | 604 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 100.00% | 97.98% | 99.79% | 99.50% |

| | | | | | | |
|---------------|---|--------|--------|---------|---------|---------|
| CHINCHA STORE | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 0 | 0 | 42 | 1 | 43 |
| | N° de Atenciones Totales | 0 | 0 | 42 | 1 | 43 |
| | %TEAPIj | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| TOTAL | N° de Atenciones con espera menor a 15 min. | 1339 | 676 | 31666 | 3651 | 37332 |
| | N° de Atenciones Totales | 2675 | 1143 | 49543 | 6016 | 59377 |
| | %TEAPIj | 50.06% | 59.14% | 63.92% | 60.69% | 62.87% |

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ABRIL
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 en el Mes | DAP (%) |
|------------------------------|--|--|---------------|
| 114 San Miguel Store | 25 | 279 | 8.96% |
| APURIMAC STORE | 376 | 1682 | 22.35% |
| AREQUIPA STORE | 16 | 61 | 26.23% |
| Ascope Store | 0 | 1 | 0.00% |
| BAGUA STORE | 200 | 796 | 25.13% |
| BIG STORE | 145 | 3074 | 4.72% |
| CAJAMARCA STORE | 141 | 2065 | 6.83% |
| CANCHIS STORE | 61 | 1577 | 3.87% |
| CANETE STORE | 8 | 501 | 1.60% |
| CAYMA STORE | 76 | 474 | 16.03% |
| CHACHAPOYAS STORE | 7 | 101 | 6.93% |
| CHICLAYO STORE | 12 | 3157 | 0.38% |
| CHIMBOTE STORE | 68 | 402 | 16.92% |
| CHINCHA STORE | 0 | 43 | 0.00% |
| CHORRILLOS STORE | 155 | 1180 | 13.14% |
| COMAS STORE | 7 | 37 | 18.92% |
| HUAMANGA STORE | 5 | 457 | 1.09% |
| HUANCAVELICA STORE | 5 | 28 | 17.86% |
| HUANUCO STORE | 233 | 2945 | 7.91% |
| HUARAL STORE | 14 | 234 | 5.98% |
| HUARAZ STORE | 10 | 1653 | 0.60% |
| ICA STORE | 0 | 35 | 0.00% |
| ILO STORE | 4 | 396 | 1.01% |
| Iquitos Store | 1460 | 4636 | 31.49% |
| JAEN STORE | 324 | 2024 | 16.01% |
| JESUS MARIA STORE. | 32 | 1622 | 1.97% |
| JUANJUI STORE | 0 | 140 | 0.00% |
| JULIACA STORE | 93 | 1189 | 7.82% |
| EL AGUSTINO LIMA STORE | 0 | 0 | #iDIV/O! |
| LEONCIO PRADO STORE | 4 | 436 | 0.92% |
| LIMA CENTRO STORE | 26 | 273 | 9.52% |
| LOS OLIVOS STORE | 278 | 1393 | 19.96% |
| LURIGANCHO CHOSICA STORE | 2 | 119 | 1.68% |
| LURIN STORE | 0 | 110 | 0.00% |
| MALDONADO STORE | 2 | 314 | 0.64% |
| MOQUEGUA STORE | 0 | 1198 | 0.00% |
| MOYOBAMBA STORE | 86 | 604 | 14.24% |
| NUEVO CHIMBOTE STORE | 3 | 57 | 5.26% |
| Otuzco Store | 0 | 15 | 0.00% |
| PASCO STORE | 117 | 1295 | 9.03% |
| PAUCAPATA STORE | 0 | 68 | 0.00% |
| PICHANAKI STORE | 179 | 554 | 32.31% |
| PISCO STORE | 0 | 76 | 0.00% |
| PUCALLPA STORE | 10 | 94 | 10.64% |
| PUENTE PIEDRA STORE | 0 | 1 | 0.00% |
| PUNO STORE | 25 | 2219 | 1.13% |
| SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE | 297 | 3643 | 8.15% |
| SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE | 58 | 1935 | 3.00% |
| SAN MARTIN STORE | 0 | 0 | #iDIV/O! |
| SANTIAGO STORE | 146 | 3356 | 4.35% |
| SULLANA STORE | 3 | 444 | 0.68% |
| SURCO STORE | 737 | 2445 | 30.14% |
| TACNA STORE | 5 | 325 | 1.54% |
| TALARA STORE | 14 | 214 | 6.54% |
| TAMBO STORE | 999 | 3291 | 30.36% |
| TARAPOTO STORE | 0 | 242 | 0.00% |
| TARMA STORE | 5 | 215 | 2.33% |
| Trujillo Store | 175 | 383 | 45.69% |
| TUMBES STORE | 659 | 1374 | 47.96% |
| VENTANILLA STORE | 15 | 176 | 8.52% |
| VILLA EL SALVADOR STORE | 122 | 1602 | 7.62% |
| VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE | 2 | 117 | 1.71% |
| Total | 7446 | 59377 | 12.54% |

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2017
Mes: ABRIL
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 | 270 | 0.00% |
| SAN MIGUEL STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| APURIMAC STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| AREQUIPA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| ASCOPE STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| BAGUA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| BIG STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CAJAMARCA STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CANCHIS STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CANETE STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CAYMA STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| CHACHAPOYAS STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| CHICLAYO STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CHIMBOTE STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| CHINCHA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| CHORRILLOS STORE | 0.00 | 249 | 0.00% |
| COMAS STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| HUAMANGA STORE | 0.00 | 372 | 0.00% |
| HUANCAVELICA STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| HUANUCO STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| HUARAL STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| HUARAZ STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| ICA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| ILO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| IQUITO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| JAEN STORE | 0.00 | 249 | 0.00% |
| JESUS MARIA STORE. | 0.00 | 270 | 0.00% |
| JUANJUI STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| JULIACA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| EL AGUSTINO LIMA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| LEONCIO PRADO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| LIMA CENTRO STORE | 0.00 | 295 | 0.00% |
| LOS OLIVOS STORE | 0.00 | 295 | 0.00% |
| LURIGANCHO CHOSICA STORE | 0.00 | 295 | 0.00% |
| LURIN STORE | 0.00 | 295 | 0.00% |
| MALDONADO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| MOQUEGUA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| MOYOBAMBA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| NUEVO CHIMBOTE STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| OTUZCO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| PASCO STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| PAUCAPATA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| PICHANAKI STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| PISCO STORE | 0.00 | 290 | 0.00% |
| PUCALLPA STORE | 0.00 | 311 | 0.00% |
| PUENTE PIEDRA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| PUNO STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| SAN MARTIN STORE | 0.00 | 259 | 0.00% |
| SANTIAGO STORE | 0.00 | 280 | 0.00% |
| SULLANA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| SURCO STORE | 0.00 | 259 | 0.00% |
| TACNA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| TALARA STORE | 0.00 | 250 | 0.00% |
| TAMBO STORE | 0.00 | 250 | 0.00% |
| TARAPOTO STORE | 0.00 | 290 | 0.00% |
| TARMA STORE | 0.00 | 290 | 0.00% |
| TRUJILLO STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| TUMBES STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| VENTANILLA STORE | 0.00 | 270 | 0.00% |
| VILLA EL SALVADOR STORE | 0.00 | 260 | 0.00% |
| VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE | 0.00 | 258 | 0.00% |
| Total | 0.00 | 17137 | 0.00% |