

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: AGOSTO
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	2730	507644	0.54%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : AGOSTO
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	545164	545164	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	483220	507644	95.19%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : AGOSTO
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
BAGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	8	127	22	162
	N° de Atenciones Totales	5	8	129	22	164
	%TEAPij	100.00%	100.00%	98.45%	100.00%	98.78%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	8	126	8	144
	N° de Atenciones Totales	2	8	132	8	150
	%TEAPij	100.00%	100.00%	95.45%	100.00%	96.00%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	48	1000	134	1287
	N° de Atenciones Totales	164	73	1503	196	1936
	%TEAPij	64.02%	65.75%	66.53%	68.37%	66.48%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	107	71	347	86	611
	N° de Atenciones Totales	145	106	442	104	797
	%TEAPij	73.79%	66.98%	78.51%	82.69%	76.66%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	3	52	1	58
	N° de Atenciones Totales	4	5	68	1	78
	%TEAPij	50.00%	60.00%	76.47%	100.00%	74.36%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	48	1549	195	1863
	N° de Atenciones Totales	79	52	1686	211	2028
	%TEAPij	89.87%	92.31%	91.87%	92.42%	91.86%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	35	3	40
	N° de Atenciones Totales	2	0	59	3	64
	%TEAPij	100.00%	0.00%	59.32%	100.00%	62.50%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	12	196	28	264
	N° de Atenciones Totales	62	29	417	70	578
	%TEAPij	45.16%	41.38%	47.00%	40.00%	45.67%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	172	0	173
	N° de Atenciones Totales	0	1	212	0	213
	%TEAPij	0.00%	100.00%	81.13%	0.00%	81.22%
HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	148	86	994	255	1483
	N° de Atenciones Totales	199	106	1230	303	1838
	%TEAPij	74.37%	81.13%	80.81%	84.16%	80.69%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	16	559	18	630
	N° de Atenciones Totales	71	46	1028	44	1189
	%TEAPij	52.11%	34.78%	54.38%	40.91%	52.99%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	5	1370	5	1397
	N° de Atenciones Totales	18	5	1417	5	1445
	%TEAPij	94.44%	100.00%	96.68%	100.00%	96.68%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	126	29	2017	84	2256

	N° de Atenciones Totales	270	68	3718	150	4206
	%TEAPIj	46.67%	42.65%	54.25%	56.00%	53.64%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	223	8	231
	N° de Atenciones Totales	0	0	226	8	234
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.67%	100.00%	98.72%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	21	797	21	900
	N° de Atenciones Totales	258	73	2532	63	2926
	%TEAPIj	23.64%	28.77%	31.48%	33.33%	30.76%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	56	558	615
	N° de Atenciones Totales	2	1	57	560	620
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	98.25%	99.64%	99.19%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	28	603	90	779
	N° de Atenciones Totales	146	91	1378	203	1818
	%TEAPIj	39.73%	30.77%	43.76%	44.33%	42.85%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	16	212	56	304
	N° de Atenciones Totales	23	18	258	68	367
	%TEAPIj	86.96%	88.89%	82.17%	82.35%	82.83%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	10	395	28	462
	N° de Atenciones Totales	45	15	592	42	694
	%TEAPIj	64.44%	66.67%	66.72%	66.67%	66.57%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	5	332	1	338
	N° de Atenciones Totales	0	5	369	3	377
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	89.97%	33.33%	89.66%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	5	94	2	103
	N° de Atenciones Totales	2	5	97	2	106
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.91%	100.00%	97.17%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	18	1801	22	1870
	N° de Atenciones Totales	49	38	3384	39	3510
	%TEAPIj	59.18%	47.37%	53.22%	56.41%	53.28%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	5	148	120	274
	N° de Atenciones Totales	1	6	178	127	312
	%TEAPIj	100.00%	83.33%	83.15%	94.49%	87.82%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	0	45	51
	N° de Atenciones Totales	3	6	0	50	59
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	0.00%	90.00%	86.44%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	12	204	6	237
	N° de Atenciones Totales	68	58	858	55	1039
	%TEAPIj	22.06%	20.69%	23.78%	10.91%	22.81%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	2	563	2	584
	N° de Atenciones Totales	32	2	790	7	831
	%TEAPIj	53.13%	100.00%	71.27%	28.57%	70.28%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	99	35	870	84	1088
	N° de Atenciones Totales	266	69	1966	167	2468
	%TEAPIj	37.22%	50.72%	44.25%	50.30%	44.08%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	12	398	23	468
	N° de Atenciones Totales	41	16	463	30	550
	%TEAPIj	85.37%	75.00%	85.96%	76.67%	85.09%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	8	330	15	411
	N° de Atenciones Totales	85	15	492	32	624
	%TEAPIj	68.24%	53.33%	67.07%	46.88%	65.87%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	21	385	54	474
	N° de Atenciones Totales	24	23	481	57	585
	%TEAPIj	58.33%	91.30%	80.04%	94.74%	81.03%
HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	21	534	197	788
	N° de Atenciones Totales	44	24	684	225	977
	%TEAPIj	81.82%	87.50%	78.07%	87.56%	80.66%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	8	80	32	130
	N° de Atenciones Totales	11	8	107	39	165
	%TEAPIj	90.91%	100.00%	74.77%	82.05%	78.79%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	25	30	312	50	417
	N° de Atenciones Totales	140	148	1317	197	1802
	%TEAPIj	17.86%	20.27%	23.69%	25.38%	23.14%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	3	21	3	30
	N° de Atenciones Totales	3	3	32	4	42
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	65.63%	75.00%	71.43%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	61	28	649	31	769
	N° de Atenciones Totales	73	32	754	42	901
	%TEAPIj	83.56%	87.50%	86.07%	73.81%	85.35%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	31	255	89	376
	N° de Atenciones Totales	2	31	275	94	402

	%TEAij	50.00%	100.00%	92.73%	94.68%	93.53%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	50	16	630	94	790
	N° de Atenciones Totales	77	25	1048	149	1299
	%TEAij	64.94%	64.00%	60.11%	63.09%	60.82%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	121	67	1924	101	2213
	N° de Atenciones Totales	219	130	3112	216	3677
	%TEAij	55.25%	51.54%	61.83%	46.76%	60.18%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	50	498	369	919
	N° de Atenciones Totales	3	52	521	374	950
	%TEAij	66.67%	96.15%	95.59%	98.66%	96.74%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	62	19	643	48	772
	N° de Atenciones Totales	106	30	997	72	1205
	%TEAij	58.49%	63.33%	64.49%	66.67%	64.07%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	95	8	109
	N° de Atenciones Totales	6	2	112	11	131
	%TEAij	66.67%	100.00%	84.82%	72.73%	83.21%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	25	1283	18	1383
	N° de Atenciones Totales	92	37	2203	25	2357
	%TEAij	61.96%	67.57%	58.24%	72.00%	58.68%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	100	68	973	190	1331
	N° de Atenciones Totales	173	120	1713	412	2418
	%TEAij	57.80%	56.67%	56.80%	46.12%	55.05%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	8	204	17	240
	N° de Atenciones Totales	16	8	273	22	319
	%TEAij	68.75%	100.00%	74.73%	77.27%	75.24%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	3	496	2	509
	N° de Atenciones Totales	10	3	605	2	620
	%TEAij	80.00%	100.00%	81.98%	100.00%	82.10%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	36	737	108	933
	N° de Atenciones Totales	74	59	1014	153	1300
	%TEAij	70.27%	61.02%	72.68%	70.59%	71.77%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	109	74	1192	196	1571
	N° de Atenciones Totales	289	190	2780	561	3820
	%TEAij	37.72%	38.95%	42.88%	34.94%	41.13%
LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	86	53	803	123	1065
	N° de Atenciones Totales	114	66	1051	174	1405
	%TEAij	75.44%	80.30%	76.40%	70.69%	75.80%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	49	676	274	1068
	N° de Atenciones Totales	102	82	960	405	1549
	%TEAij	67.65%	59.76%	70.42%	67.65%	68.95%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	121	105	580	508	1314
	N° de Atenciones Totales	251	218	1119	858	2446
	%TEAij	48.21%	48.17%	51.83%	59.21%	53.72%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	7	56	47	115
	N° de Atenciones Totales	5	7	63	55	130
	%TEAij	100.00%	100.00%	88.89%	85.45%	88.46%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	270	7	289
	N° de Atenciones Totales	17	8	366	15	406
	%TEAij	47.06%	50.00%	73.77%	46.67%	71.18%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	543	8	552
	N° de Atenciones Totales	3	1	662	10	676
	%TEAij	33.33%	0.00%	82.02%	80.00%	81.66%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	81	2	87
	N° de Atenciones Totales	1	3	92	2	98
	%TEAij	100.00%	100.00%	88.04%	100.00%	88.78%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	27	5	33
	N° de Atenciones Totales	1	0	28	5	34
	%TEAij	100.00%	0.00%	96.43%	100.00%	97.06%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	58	99	166
	N° de Atenciones Totales	10	9	101	158	278
	%TEAij	50.00%	44.44%	57.43%	62.66%	59.71%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	50	566	15	684
	N° de Atenciones Totales	73	70	717	23	883
	%TEAij	72.60%	71.43%	78.94%	65.22%	77.46%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	45	1012	43	1157
	N° de Atenciones Totales	92	62	1492	63	1709
	%TEAij	61.96%	72.58%	67.83%	68.25%	67.70%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	394	0	401
	N° de Atenciones Totales	9	0	482	1	492
	%TEAij	77.78%	0.00%	81.74%	0.00%	81.50%

MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	34	670	311	1028
	N° de Atenciones Totales	15	34	759	313	1121
	%TEAPIj	86.67%	100.00%	88.27%	99.36%	91.70%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	2	210	11	234
	N° de Atenciones Totales	17	4	312	14	347
	%TEAPIj	64.71%	50.00%	67.31%	78.57%	67.44%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	582	7	598
	N° de Atenciones Totales	11	7	884	9	911
	%TEAPIj	45.45%	57.14%	65.84%	77.78%	65.64%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	25	1097	55	1188
	N° de Atenciones Totales	11	26	1135	58	1230
	%TEAPIj	100.00%	96.15%	96.65%	94.83%	96.59%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	22	1129	10	1184
	N° de Atenciones Totales	33	37	1592	15	1677
	%TEAPIj	69.70%	59.46%	70.92%	66.67%	70.60%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	42	0	42
	N° de Atenciones Totales	1	0	82	0	83
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	51.22%	0.00%	50.60%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	3	692	16	726
	N° de Atenciones Totales	43	19	1659	38	1759
	%TEAPIj	34.88%	15.79%	41.71%	42.11%	41.27%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	11	621	54	715
	N° de Atenciones Totales	55	23	1065	98	1241
	%TEAPIj	52.73%	47.83%	58.31%	55.10%	57.61%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2325	1446	36590	5122	45483
	N° de Atenciones Totales	4268	2526	58330	7542	72666
	%TEAPIj	54.48%	57.24%	62.73%	67.91%	62.59%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : AGOSTO
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 (%)
APURIMAC	147	2028	7.25%
AREQUIPA	21	64	32.81%
BAGUA	25	164	15.24%
BALTA	68	831	8.18%
BARRANCA	131	550	23.82%
CAJAMARCA	229	1189	19.26%
CANCHIS	125	1445	8.65%
CAÑETE	73	950	7.68%
CASTILLA	31	98	31.63%
CAYMA	212	578	36.68%
CHACHAPOYAS	23	150	15.33%
CHICLAYO	437	2468	17.71%
CHIMBOTE	183	797	22.96%
CHINCHA	63	367	17.17%
CHORRILLOS	221	1205	18.34%
CHOSICA	13	402	3.23%
COMAS	36	624	5.77%
EL AGUSTINO	128	1299	9.85%
HUACHO	36	585	6.15%
HUAMANGA	367	1838	19.97%
HUANCAVELICA	29	234	12.39%
HUANUCO	358	2926	12.24%
HUARAL	188	977	19.24%
HUARAZ	100	1818	5.50%
ICA	172	694	24.78%
ILO	125	911	13.72%
Iquitos	484	2446	19.79%
JAEN	400	1936	20.66%
JESUS MARIA	285	1300	21.92%
JUANJUI	56	492	11.38%
JULIACA	111	883	12.57%
LA PASCANA	25	165	15.15%
LARCO	23	59	38.98%
LEONCIO PRADO	118	620	19.03%
LIMA BIG STORE	1693	3820	44.32%
LIMA CENTRO	330	1405	23.49%
LOS OLIVOS	343	1802	19.03%
LURIN	9	131	6.87%
MALDONADO	81	406	19.95%
MOQUEGUA	16	1230	1.30%
MORROPON	10	34	29.41%
MOYOBAMBA	179	1121	15.97%
NUEVO CHIMBOTE	17	78	21.79%

PASCO	38	676	5.62%
PAUCARPATA	33	213	15.49%
PICHANAKI	38	106	35.85%
PISCO	114	377	30.24%
PUCALLPA	555	1241	44.72%
PUENTE PIEDRA	11	42	26.19%
PUNO	50	1709	2.93%
SAN JUAN	18	130	13.85%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	703	3677	19.12%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	321	2357	13.62%
SAN MARTIN	144	901	15.98%
SAN MIGUEL	611	1549	39.44%
SANTIAGO	522	4206	12.41%
SULLANA	21	278	7.55%
SURCO	501	2418	20.72%
TACNA	117	1677	6.98%
TALARA	30	83	36.14%
TAMBO	751	3510	21.40%
TARAPOTO	84	347	24.21%
TARMA	30	312	9.62%
Trujillo	717	1039	69.01%
TUMBES	877	1759	49.86%
VILLA EL SALVADOR	44	319	13.79%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	89	620	14.35%
Total	14140	72666	19.46%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2017
 Mes: AGOSTO
 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	720	0.00%
APURIMAC	0.00	260	0.00%
AREQUIPA	0.00	260	0.00%
BAGUA	0.00	280.5	0.00%
BALTA	0.00	270	0.00%
BARRANCA	0.00	270	0.00%
CAJAMARCA	0.00	280.5	0.00%
CANCHIS	0.00	260	0.00%
CAÑETE	0.00	270	0.00%
CASTILLA	0.00	280.5	0.00%
CAYMA	0.00	260	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	270	0.00%
CHICLAYO	0.00	270	0.00%
CHIMBOTE	0.00	270	0.00%
CHINCHA	0.00	300	0.00%
CHORRILLOS	0.00	270	0.00%
CHOSICA	0.00	321	0.00%
COMAS	0.00	270	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	295	0.00%
HUACHO	0.00	270	0.00%
HUAMANGA	0.00	290	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	270	0.00%
HUANUCO	0.00	249	0.00%
HUARAL	0.00	270	0.00%
HUARAZ	0.00	270	0.00%
ICA	0.00	300	0.00%
ILO	0.00	260	0.00%
Iquitos	0.00	270	0.00%
JAEN	0.00	280.5	0.00%
JESUS MARIA	0.00	290	0.00%
JUANJUI	0.00	290	0.00%
JULIACA	0.00	250	0.00%
LA PASCANA	0.00	270	0.00%
LARCO	0.00	286	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	270	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	311	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	290	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	270	0.00%
LURIN	0.00	270	0.00%
MALDONADO	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA	0.00	260	0.00%
MORROPON	0.00	270	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	290	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	270	0.00%
PASCO	0.00	259.5	0.00%

PAUCARPATA	0.00	260	0.00%
PICHANAKI	0.00	270	0.00%
PISCO	0.00	300	0.00%
PUCALLPA	0.00	260	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	270	0.00%
PUNO	0.00	250	0.00%
SAN JUAN	0.00	270	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	321	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	270	0.00%
SAN MARTIN	0.00	270	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	290	0.00%
SANTIAGO	0.00	260	0.00%
SULLANA	0.00	270	0.00%
SURCO	0.00	270	0.00%
TACNA	0.00	260	0.00%
TALARA	0.00	270	0.00%
TAMBO	0.00	270	0.00%
TARAPOTO	0.00	290	0.00%
TARMA	0.00	280.5	0.00%
Trujillo	0.00	270.5	0.00%
TUMBES	0.00	270	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	270	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	270	0.00%
Total	0.00	19095.5	0.00%