

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: DICIEMBRE
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	1541	504089	0.31%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : DICIEMBRE
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	506434	506434	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	500038	504089	99.20%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : DICIEMBRE
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.	21	14	464	1	500
	N° de Atenciones Totales	29	16	673	2	720
	%TEAPIj	72.41%	87.50%	68.95%	50.00%	69.44%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	95	69	944	559	1667
	N° de Atenciones Totales	143	113	1368	872	2496
	%TEAPIj	66.43%	61.06%	69.01%	64.11%	66.79%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	12	2936	48	3053
	N° de Atenciones Totales	67	13	3508	53	3641
	%TEAPIj	85.07%	92.31%	83.69%	90.57%	83.85%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	207	0	212
	N° de Atenciones Totales	5	0	245	0	250
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	84.49%	0.00%	84.80%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	15	1442	3	1504
	N° de Atenciones Totales	54	16	1605	4	1679
	%TEAPIj	81.48%	93.75%	89.84%	75.00%	89.58%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	285	3	290
	N° de Atenciones Totales	4	0	352	3	359
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	80.97%	100.00%	80.78%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	187	40	1723	145	2095
	N° de Atenciones Totales	349	89	3037	231	3706
	%TEAPIj	53.58%	44.94%	56.73%	62.77%	56.53%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	20	185	297	502
	N° de Atenciones Totales	0	20	187	300	507
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.93%	99.00%	99.01%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	10	294	21	357
	N° de Atenciones Totales	50	13	440	28	531
	%TEAPIj	64.00%	76.92%	66.82%	75.00%	67.23%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	24	1457	9	1520
	N° de Atenciones Totales	35	38	1882	16	1971
	%TEAPIj	85.71%	63.16%	77.42%	56.25%	77.12%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	11	605	10	628
	N° de Atenciones Totales	4	16	1046	13	1079
	%TEAPIj	50.00%	68.75%	57.84%	76.92%	58.20%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	4	1373	0	1460
	N° de Atenciones Totales	103	6	1693	1	1803
	%TEAPIj	80.58%	66.67%	81.10%	0.00%	80.98%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	935	1	937
	N° de Atenciones Totales	0	1	977	1	979
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	95.70%	100.00%	95.71%

LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	10	1791	88	1933
	N° de Atenciones Totales	45	11	1936	91	2083
	%TEAPIj	97.78%	90.91%	92.51%	96.70%	92.80%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	61	0	61
	N° de Atenciones Totales	0	0	64	0	64
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	95.31%	0.00%	95.31%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	37	10	1577	19	1643
	N° de Atenciones Totales	61	21	2407	35	2524
	%TEAPIj	60.66%	47.62%	65.52%	54.29%	65.10%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	194	49	247
	N° de Atenciones Totales	3	1	217	59	280
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	89.40%	83.05%	88.21%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	5	1508	13	1557
	N° de Atenciones Totales	44	8	2276	14	2342
	%TEAPIj	70.45%	62.50%	66.26%	92.86%	66.48%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	8	1689	19	1736
	N° de Atenciones Totales	37	15	2433	26	2511
	%TEAPIj	54.05%	53.33%	69.42%	73.08%	69.14%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	371	1	379
	N° de Atenciones Totales	7	2	500	1	510
	%TEAPIj	71.43%	100.00%	74.20%	100.00%	74.31%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	32	1301	143	1546
	N° de Atenciones Totales	189	68	2864	363	3484
	%TEAPIj	37.04%	47.06%	45.43%	39.39%	44.37%
SAN MIGUEL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	12	279	10	313
	N° de Atenciones Totales	37	34	765	48	884
	%TEAPIj	32.43%	35.29%	36.47%	20.83%	35.41%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	100	1286	158	1578
	N° de Atenciones Totales	41	108	1422	176	1747
	%TEAPIj	82.93%	92.59%	90.44%	89.77%	90.33%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	1240	2	1249
	N° de Atenciones Totales	8	1	1336	2	1347
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	92.81%	100.00%	92.72%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	89	4	97
	N° de Atenciones Totales	5	0	110	4	119
	%TEAPIj	80.00%	0.00%	80.91%	100.00%	81.51%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	5	868	6	918
	N° de Atenciones Totales	39	5	880	6	930
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.64%	100.00%	98.71%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	3	1777	0	1809
	N° de Atenciones Totales	31	3	1846	0	1880
	%TEAPIj	93.55%	100.00%	96.26%	0.00%	96.22%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	2	311	7	324
	N° de Atenciones Totales	4	2	328	7	341
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.82%	100.00%	95.01%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	195	0	196
	N° de Atenciones Totales	1	0	292	0	293
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	66.78%	0.00%	66.89%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	79	34	1434	89	1636
	N° de Atenciones Totales	98	47	1830	113	2088
	%TEAPIj	80.61%	72.34%	78.36%	78.76%	78.35%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	29	405	69	526
	N° de Atenciones Totales	30	32	464	81	607
	%TEAPIj	76.67%	90.63%	87.28%	85.19%	86.66%
HUARAL 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!
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	32	24	552	572	1180
	N° de Atenciones Totales	110	89	1547	2100	3846
	%TEAPIj	29.09%	26.97%	35.68%	27.24%	30.68%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	96	19	509	473	1097
	N° de Atenciones Totales	96	20	513	473	1102
	%TEAPIj	100.00%	95.00%	99.22%	100.00%	99.55%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	4	968	1	1015
	N° de Atenciones Totales	56	4	1208	2	1270
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	80.13%	50.00%	79.92%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	18	1190	162	1408
	N° de Atenciones Totales	46	23	1394	192	1655
	%TEAPIj	82.61%	78.26%	85.37%	84.38%	85.08%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	3	0	3
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.00%	0.00%	75.00%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	48	0	48
	N° de Atenciones Totales	0	0	53	0	53
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.57%	0.00%	90.57%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	130	70	81	156	437
	N° de Atenciones Totales	158	80	117	171	526
	%TEAPIj	82.28%	87.50%	69.23%	91.23%	83.08%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	0	518	45	606
	N° de Atenciones Totales	46	0	567	49	662
	%TEAPIj	93.48%	0.00%	91.36%	91.84%	91.54%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	13	94	0	110
	N° de Atenciones Totales	4	14	114	0	132
	%TEAPIj	75.00%	92.86%	82.46%	0.00%	83.33%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	94	193	290
	N° de Atenciones Totales	3	0	109	203	315
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	86.24%	95.07%	92.06%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	17	283	27	357
	N° de Atenciones Totales	35	20	367	34	456
	%TEAPIj	85.71%	85.00%	77.11%	79.41%	78.29%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	69	2	72
	N° de Atenciones Totales	0	1	92	2	95
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	75.00%	100.00%	75.79%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	147	4	152
	N° de Atenciones Totales	2	0	172	4	178
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	85.47%	100.00%	85.39%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	28	958	37	1091
	N° de Atenciones Totales	99	34	1283	55	1471
	%TEAPIj	68.69%	82.35%	74.67%	67.27%	74.17%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	4	2590	5	2651
	N° de Atenciones Totales	61	4	2980	6	3051
	%TEAPIj	85.25%	100.00%	86.91%	83.33%	86.89%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	246	6	252
	N° de Atenciones Totales	0	0	247	6	253
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	99.60%	100.00%	99.60%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	218	0	218
	N° de Atenciones Totales	0	0	224	0	224
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.32%	0.00%	97.32%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	406	0	406
	N° de Atenciones Totales	0	0	434	0	434
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.55%	0.00%	93.55%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	126	5	139
	N° de Atenciones Totales	5	3	143	5	156
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	88.11%	100.00%	89.10%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	569	1	577
	N° de Atenciones Totales	4	3	603	1	611
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.36%	100.00%	94.44%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	97	1	98
	N° de Atenciones Totales	0	0	125	1	126
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	77.60%	100.00%	77.78%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	21	281	37	339
	N° de Atenciones Totales	0	23	292	38	353
	%TEAPIj	0.00%	91.30%	96.23%	97.37%	96.03%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	50	0	51
	N° de Atenciones Totales	1	0	70	0	71
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	71.43%	0.00%	71.83%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	62	126	176	368
	N° de Atenciones Totales	4	70	197	252	523
	%TEAPIj	100.00%	88.57%	63.96%	69.84%	70.36%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	1	177	1	192
	N° de Atenciones Totales	21	3	280	1	305
	%TEAPIj	61.90%	33.33%	63.21%	100.00%	62.95%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	24	1259	11	1328
	N° de Atenciones Totales	58	41	1790	17	1906
	%TEAPIj	58.62%	58.54%	70.34%	64.71%	69.67%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	4	184	13	207
	N° de Atenciones Totales	8	4	239	14	265
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	76.99%	92.86%	78.11%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	325	0	325
	N° de Atenciones Totales	1	0	369	0	370
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.08%	0.00%	87.84%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	21	217	77	321
	N° de Atenciones Totales	6	21	218	77	322
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.54%	100.00%	99.69%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	33	122	371	527
	N° de Atenciones Totales	1	33	124	372	530
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.39%	99.73%	99.43%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	21	0	22
	N° de Atenciones Totales	0	2	23	0	25
	%TEAPIj	0.00%	50.00%	91.30%	0.00%	88.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1611	845	41754	4150	48360
	N° de Atenciones Totales	2348	1191	54881	6625	65045
	%TEAPIj	68.61%	70.95%	76.08%	62.64%	74.35%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : DICIEMBRE
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	67	884	7.58%
APURIMAC STORE	443	1655	26.77%
AREQUIPA STORE	76	1347	5.64%
ASCOPE STORE	0	4	0.00%
BIG STORE	755	3484	21.67%
CAJAMARCA STORE	75	1971	3.81%
CANCHIS STORE	61	1880	3.24%
CANETE STORE	3	507	0.59%
CASTILLA STORE	16	119	13.45%
CAYMA STORE	92	607	15.16%
CHACHAPOYAS STORE	15	322	4.66%
CHICLAYO STORE	14	2342	0.60%
CHIMBOTE STORE	58	526	11.03%
CHINCHA STORE	1	25	4.00%
CHORRILLOS STORE	109	1270	8.58%
COMAS STORE	64	305	20.98%
HUAMANGA STORE	3	359	0.84%
HUANCVELICA STORE	4	253	1.58%
HUANUCO STORE	172	2496	6.89%
HUARAL STORE	0	0	0.00%
HUARAZ STORE	8	662	1.21%
ICA STORE	3	132	2.27%
ILO STORE	21	341	6.16%
Iquitos Store	390	3846	10.14%
JAEN STORE	99	1747	5.67%
JESUS MARIA STORE	29	1102	2.63%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	2	224	0.89%
JUANJUI STORE	2	126	1.59%
JULIACA STORE	35	930	3.76%
LA VICTORIA LIMA STORE	189	2083	9.07%
LEONCIO PRADO STORE	10	315	3.17%
LIMA CENTRO STORE	24	456	5.26%
LOS OLIVOS STORE	343	1906	18.00%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	2	353	0.57%
LURIN STORE	5	95	5.26%
MALDONADO STORE	3	434	0.69%
MOQUEGUA STORE	8	979	0.82%
MORROPON STORE	0	64	0.00%
MOYOBAMBA STORE	20	530	3.77%
NUEVO CHIMBOTE STORE	4	156	2.56%
OTUZCO STORE	2	71	2.82%
PASCO STORE	121	1803	6.71%
PAUCAPATA STORE	7	178	3.93%
PISCO STORE	25	293	8.53%
PUCALLPA STORE	5	53	9.43%
PUENTE PIEDRA STORE	103	531	19.40%
PUNO STORE	18	1679	1.07%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	233	3641	6.40%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	62	2524	2.46%
SAN MARTIN STORE	88	1471	5.98%
SANTIAGO STORE	372	3706	10.04%
SULLANA STORE	2	523	0.38%
SURCO STORE	239	2088	11.45%
TACNA STORE	53	720	7.36%
TALARA STORE	65	370	17.57%
TAMBO STORE	386	2511	15.37%
TARAPOTO STORE	1	611	0.16%
TARMA STORE	17	280	6.07%
TRUJILLO STORE	62	510	12.16%
TUMBES STORE	282	1079	26.14%
VENTANILLA STORE	35	265	13.21%
VILLA EL SALVADOR STORE	256	3051	8.39%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	13	250	5.20%
Total	5672	65045	8.72%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2016
Mes: DICIEMBRE
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%
Chachapoyas store	0.00	270	0.00%
Chimbote store	0.00	270	0.00%
Nuevo Chimbote store	0.00	270	0.00%
Huaraz store	0.00	260	0.00%
Abancay store	0.00	260	0.00%
Paucarpata store	0.00	260	0.00%
Arequipa store	0.00	260	0.00%
Cayma store	0.00	290	0.00%
Ayacucho store	0.00	280	0.00%
Cajamarca store	0.00	280	0.00%
Jaén store	0.00	260	0.00%
Santiago store	0.00	260	0.00%
Sicuani store	0.00	270	0.00%
Huancavelica store	0.00	249	0.00%
Huánuco store	0.00	270	0.00%
Rupa Rupa store	0.00	372	0.00%
Ica store	0.00	280	0.00%
Pisco store	0.00	280	0.00%
Chincha Alta store	0.00	280	0.00%
Tarma store	0.00	270	0.00%
El Tambo store	0.00	270	0.00%
Otuzco store	0.00	270	0.00%
Trujillo store	0.00	270	0.00%
Casa Grande store	0.00	249	0.00%
José Leonardo Ortiz store	0.00	270	0.00%
Chiclayo store	0.00	270	0.00%
Huaral store	0.00	270	0.00%
Comas store	0.00	270	0.00%
Puente Piedra store	0.00	270	0.00%
San Martin store	0.00	270	0.00%
Los Olivos store	0.00	295	0.00%
San Juan Lurigancho store	0.00	295	0.00%
Chosica store	0.00	295	0.00%
Jesús María store	0.00	295	0.00%
La Victoria store	0.00	270	0.00%
Villa el salvador store	0.00	270	0.00%
Lurín store	0.00	270	0.00%
Villa María del Triunfo store	0.00	270	0.00%
Chorrillos store	0.00	270	0.00%
Surco store	0.00	270	0.00%
San Juan de Miraflores store	0.00	270	0.00%
Imperial store	0.00	270	0.00%
Ventanilla store	0.00	270	0.00%
San Miguel store	0.00	290	0.00%
Lima store	0.00	311	0.00%
Bigstore store	0.00	270	0.00%
Maynas store	0.00	260	0.00%
Tambopata store	0.00	260	0.00%
Ilo store	0.00	260	0.00%
Moquegua store	0.00	259	0.00%
Chaupimarca store	0.00	280	0.00%
Castilla store	0.00	270	0.00%
Sullana store	0.00	259	0.00%
Pariñas store	0.00	270	0.00%
Chulucanas store	0.00	250	0.00%
Puno store	0.00	250	0.00%
Juliaca store	0.00	290	0.00%
Tarapoto store	0.00	290	0.00%
Moyobamba store	0.00	260	0.00%
Juanjui store	0.00	260	0.00%
Tacna store	0.00	270	0.00%
Tumbes store	0.00	260	0.00%
Pucallpa Store	0.00	258	0.00%
Total	0.00	17427	0.00%