

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
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	5642	478394	1.18%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
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	613012	613012	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	376542	478394	78.71%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
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
BAGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	4	135	210	354
	N° de Atenciones Totales	5	4	137	211	357
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.54%	99.53%	99.16%
CHACHAPOYAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	14	50	15	81
	N° de Atenciones Totales	2	19	57	15	93
	%TEAPIj	100.00%	73.68%	87.72%	100.00%	87.10%
JAEN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	34	796	48	962
	N° de Atenciones Totales	134	55	1163	63	1415
	%TEAPIj	62.69%	61.82%	68.44%	76.19%	67.99%
CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	39	6	103	6	154
	N° de Atenciones Totales	62	10	162	8	242
	%TEAPIj	62.90%	60.00%	63.58%	75.00%	63.64%
NUEVO CHIMBOTE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	17	0	80	6	103
	N° de Atenciones Totales	17	0	91	8	116
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	87.91%	75.00%	88.79%
CHIMBOTE STORE 02	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	6	16	0	22
	N° de Atenciones Totales	0	10	24	0	34
	%TEAPIj	0.00%	60.00%	66.67%	0.00%	64.71%
APURIMAC	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	109	27	1918	108	2162
	N° de Atenciones Totales	122	36	2144	119	2421
	%TEAPIj	89.34%	75.00%	89.46%	90.76%	89.30%
AREQUIPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	273	1	277
	N° de Atenciones Totales	2	1	285	1	289
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	95.79%	100.00%	95.85%
CAYMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	4	60	8	85
	N° de Atenciones Totales	23	8	159	19	209
	%TEAPIj	56.52%	50.00%	37.74%	42.11%	40.67%
PAUCARPATA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	60	1	63
	N° de Atenciones Totales	3	1	68	3	75
	%TEAPIj	66.67%	0.00%	88.24%	33.33%	84.00%

HUAMANGA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	162	48	639	160	1009
	N° de Atenciones Totales	253	84	1143	280	1760
	%TEAPIj	64.03%	57.14%	55.91%	57.14%	57.33%
CAJAMARCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	30	755	17	838
	N° de Atenciones Totales	47	36	947	22	1052
	%TEAPIj	76.60%	83.33%	79.73%	77.27%	79.66%
CANCHIS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	43	10	1747	6	1806
	N° de Atenciones Totales	46	10	1818	6	1880
	%TEAPIj	93.48%	100.00%	96.09%	100.00%	96.06%
SANTIAGO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	152	62	1107	98	1419
	N° de Atenciones Totales	490	200	3381	227	4298
	%TEAPIj	31.02%	31.00%	32.74%	43.17%	33.02%
HUANCAVELICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	29	4	38
	N° de Atenciones Totales	3	4	36	4	47
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	80.56%	100.00%	80.85%
HUANUCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	175	28	912	38	1153
	N° de Atenciones Totales	370	70	1887	96	2423
	%TEAPIj	47.30%	40.00%	48.33%	39.58%	47.59%
LEONCIO PRADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	6	260	472	739
	N° de Atenciones Totales	2	6	270	486	764
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	96.30%	97.12%	96.73%
HUARAZ	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	16	336	45	432
	N° de Atenciones Totales	86	33	611	87	817
	%TEAPIj	40.70%	48.48%	54.99%	51.72%	52.88%
CHINCHA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	8	100	4	112
	N° de Atenciones Totales	0	8	115	4	127
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	86.96%	100.00%	88.19%
ICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	4	272	23	328
	N° de Atenciones Totales	107	20	710	56	893
	%TEAPIj	27.10%	20.00%	38.31%	41.07%	36.73%
PISCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	1	408	7	446
	N° de Atenciones Totales	38	1	464	8	511
	%TEAPIj	78.95%	100.00%	87.93%	87.50%	87.28%
PICHANAKI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	4	278	8	292
	N° de Atenciones Totales	3	5	301	10	319
	%TEAPIj	66.67%	80.00%	92.36%	80.00%	91.54%
TAMBO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	159	39	1760	15	1973
	N° de Atenciones Totales	238	63	2956	47	3304
	%TEAPIj	66.81%	61.90%	59.54%	31.91%	59.72%
TARMA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	73	133
	N° de Atenciones Totales	0	0	80	85	165
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.00%	85.88%	80.61%
LARCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	0	43	45
	N° de Atenciones Totales	1	2	0	43	46
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	0.00%	100.00%	97.83%
Trujillo	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	117	682	344	1165
	N° de Atenciones Totales	31	132	785	385	1333
	%TEAPIj	70.97%	88.64%	86.88%	89.35%	87.40%
BALTA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	53	22	580	58	713
	N° de Atenciones Totales	114	52	984	100	1250
	%TEAPIj	46.49%	42.31%	58.94%	58.00%	57.04%
CHICLAYO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	150	43	538	54	785
	N° de Atenciones Totales	387	127	1352	157	2023
	%TEAPIj	38.76%	33.86%	39.79%	34.39%	38.80%
BARRANCA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	1	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	1	3
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	50.00%	100.00%	66.67%
COMAS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	15	182	10	247
	N° de Atenciones Totales	64	20	308	17	409
	%TEAPIj	62.50%	75.00%	59.09%	58.82%	60.39%
HUACHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	29	16	259	37	341
	N° de Atenciones Totales	30	16	266	37	349
	%TEAPIj	96.67%	100.00%	97.37%	100.00%	97.71%

HUARAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	19	259	80	369
	N° de Atenciones Totales	12	21	292	85	410
	%TEAPIj	91.67%	90.48%	88.70%	94.12%	90.00%
LA PASCANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	10	261	21	328
	N° de Atenciones Totales	38	10	272	22	342
	%TEAPIj	94.74%	100.00%	95.96%	95.45%	95.91%
LOS OLIVOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	115	61	554	85	815
	N° de Atenciones Totales	369	174	1600	257	2400
	%TEAPIj	31.17%	35.06%	34.63%	33.07%	33.96%
PUENTE PIEDRA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	25	302	25	436
	N° de Atenciones Totales	188	61	622	38	909
	%TEAPIj	44.68%	40.98%	48.55%	65.79%	47.96%
SAN MARTIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	20	668	45	803
	N° de Atenciones Totales	85	27	752	50	914
	%TEAPIj	82.35%	74.07%	88.83%	90.00%	87.86%
ATE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	2	93	4	108
	N° de Atenciones Totales	12	3	117	6	138
	%TEAPIj	75.00%	66.67%	79.49%	66.67%	78.26%
CHOSICA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	36	194	77	307
	N° de Atenciones Totales	0	36	199	77	312
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.49%	100.00%	98.40%
HUAYCAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	205	2	209
	N° de Atenciones Totales	1	2	241	2	246
	%TEAPIj	100.00%	50.00%	85.06%	100.00%	84.96%
EL AGUSTINO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	127	34	790	59	1010
	N° de Atenciones Totales	170	44	1026	78	1318
	%TEAPIj	74.71%	77.27%	77.00%	75.64%	76.63%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	202	58	1625	153	2038
	N° de Atenciones Totales	383	118	2762	276	3539
	%TEAPIj	52.74%	49.15%	58.83%	55.43%	57.59%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	8	205	14	230
	N° de Atenciones Totales	4	8	233	27	272
	%TEAPIj	75.00%	100.00%	87.98%	51.85%	84.56%
MANCHAY	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	112	33	145
	N° de Atenciones Totales	0	1	115	33	149
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.39%	100.00%	97.32%
CAÑETE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	39	464	406	909
	N° de Atenciones Totales	0	39	472	411	922
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.31%	98.78%	98.59%
CHORRILLOS	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	19	546	32	669
	N° de Atenciones Totales	142	55	1066	77	1340
	%TEAPIj	50.70%	34.55%	51.22%	41.56%	49.93%
LURIN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	50	2	55
	N° de Atenciones Totales	1	3	55	3	62
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	90.91%	66.67%	88.71%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	90	11	1079	159	1339
	N° de Atenciones Totales	194	34	2175	308	2711
	%TEAPIj	46.39%	32.35%	49.61%	51.62%	49.39%
SURCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	52	875	236	1232
	N° de Atenciones Totales	165	112	1704	489	2470
	%TEAPIj	41.82%	46.43%	51.35%	48.26%	49.88%
VILLA EL SALVADOR	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	56	31	90
	N° de Atenciones Totales	3	4	96	44	147
	%TEAPIj	33.33%	50.00%	58.33%	70.45%	61.22%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	1	455	4	472
	N° de Atenciones Totales	12	1	527	6	546
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	86.34%	66.67%	86.45%
JESUS MARIA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	84	60	645	178	967
	N° de Atenciones Totales	99	71	744	209	1123
	%TEAPIj	84.85%	84.51%	86.69%	85.17%	86.11%
LIMA BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	218	81	1495	275	2069
	N° de Atenciones Totales	398	162	2383	476	3419
	%TEAPIj	54.77%	50.00%	62.74%	57.77%	60.51%

LIMA CENTRO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	158	67	1025	169	1419
	N° de Atenciones Totales	190	81	1241	206	1718
	%TEAPIj	83.16%	82.72%	82.59%	82.04%	82.60%
SAN MIGUEL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	132	81	623	353	1189
	N° de Atenciones Totales	167	110	787	438	1502
	%TEAPIj	79.04%	73.64%	79.16%	80.59%	79.16%
Iquitos	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	106	96	1091	896	2189
	N° de Atenciones Totales	169	161	1719	1479	3528
	%TEAPIj	62.72%	59.63%	63.47%	60.58%	62.05%
SAN JUAN	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	17	266	265	570
	N° de Atenciones Totales	24	19	293	284	620
	%TEAPIj	91.67%	89.47%	90.78%	93.31%	91.94%
MALDONADO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	6	262	2	276
	N° de Atenciones Totales	7	6	267	2	282
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	98.13%	100.00%	97.87%
PASCO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	13	0	13
	N° de Atenciones Totales	8	1	35	17	61
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	37.14%	0.00%	21.31%
CASTILLA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	105	2	112
	N° de Atenciones Totales	5	0	107	3	115
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	98.13%	66.67%	97.39%
MORROPON	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	96	1	99
	N° de Atenciones Totales	1	1	100	1	103
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.00%	100.00%	96.12%
SULLANA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	8	124	67	206
	N° de Atenciones Totales	13	13	239	105	370
	%TEAPIj	53.85%	61.54%	51.88%	63.81%	55.68%
JULIACA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	70	21	396	10	497
	N° de Atenciones Totales	94	35	653	13	795
	%TEAPIj	74.47%	60.00%	60.64%	76.92%	62.52%
PUNO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	82	38	1150	21	1291
	N° de Atenciones Totales	180	89	2009	39	2317
	%TEAPIj	45.56%	42.70%	57.24%	53.85%	55.72%
JUANJUI	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	4	292	183	488
	N° de Atenciones Totales	10	4	355	210	579
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	82.25%	87.14%	84.28%
MOYOBAMBA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	64	646	236	955
	N° de Atenciones Totales	13	70	758	240	1081
	%TEAPIj	69.23%	91.43%	85.22%	98.33%	88.34%
TARAPOTO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	6	81	11	129
	N° de Atenciones Totales	44	8	115	16	183
	%TEAPIj	70.45%	75.00%	70.43%	68.75%	70.49%
ILO	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	8	315	2	328
	N° de Atenciones Totales	4	10	399	3	416
	%TEAPIj	75.00%	80.00%	78.95%	66.67%	78.85%
MOQUEGUA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	42	1093	147	1330
	N° de Atenciones Totales	51	45	1142	155	1393
	%TEAPIj	94.12%	93.33%	95.71%	94.84%	95.48%
TACNA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	68	892	41	1041
	N° de Atenciones Totales	46	73	1112	46	1277
	%TEAPIj	86.96%	93.15%	80.22%	89.13%	81.52%
TALARA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	10	175	19	228
	N° de Atenciones Totales	30	13	204	32	279
	%TEAPIj	80.00%	76.92%	85.78%	59.38%	81.72%
TUMBES	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	1	307	9	320
	N° de Atenciones Totales	6	1	424	12	443
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	72.41%	75.00%	72.23%
PUCALLPA	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	33	5	38
	N° de Atenciones Totales	0	0	52	6	58
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	63.46%	83.33%	65.52%
CAJAMARCA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	58	193	254
	N° de Atenciones Totales	2	1	58	193	254
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

CAJAMARCA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	127	10	153
	N° de Atenciones Totales	16	1	144	10	171
	%TEAPIj	93.75%	100.00%	88.19%	100.00%	89.47%
LIMA1 CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	0	0
	N° de Atenciones Totales	1	0	0	0	1
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
LIMA1 CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	10	1	11
	N° de Atenciones Totales	0	0	10	1	11
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PUNO CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	0	3	0	9
	N° de Atenciones Totales	7	0	5	0	12
	%TEAPIj	85.71%	0.00%	60.00%	0.00%	75.00%
TACNA CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	2	106	12	127
	N° de Atenciones Totales	7	2	106	13	128
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	92.31%	99.22%
TACNA CAB2	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	0	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	7	0	7
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	85.71%	0.00%	85.71%
JUNIN CAB1	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	4	0	4
	N° de Atenciones Totales	0	0	4	0	4
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3378	1650	34512	6484	46024
	N° de Atenciones Totales	6044	2761	52387	9090	70282
	%TEAPIj	55.89%	59.76%	65.88%	71.33%	65.48%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
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 en el Mes	DAP (%)
APURIMAC	143	2421	5.91%
AREQUIPA	22	289	7.61%
ATE	8	138	5.80%
BAGUA	9	357	2.52%
BALTA	2	1250	0.16%
BARRANCA	0	3	0.00%
CAJAMARCA	398	1052	37.83%
CANCHIS	212	1880	11.28%
CAÑETE	44	922	4.77%
CASTILLA	0	115	0.00%
CAYMA	68	209	32.54%
CHACHAPOYAS	5	93	5.38%
CHICLAYO	350	2023	17.30%
CHIMBOTE	34	242	14.05%
CHIMBOTE STORE 02	5	34	14.71%
CHINCHA	12	127	9.45%
CHORRILLOS	270	1340	20.15%
CHOSICA	40	312	12.82%
COMAS	38	409	9.29%
EL AGUSTINO	187	1318	14.19%
HUACHO	111	349	31.81%
HUAMANGA	397	1760	22.56%
HUANCAVELICA	12	47	25.53%
HUANUCO	669	2423	27.61%
HUARAL	109	410	26.59%
HUARAZ	96	817	11.75%
HUAYCAN	6	246	2.44%
ICA	324	893	36.28%
ILO	16	416	3.85%
Iquitos	601	3528	17.04%
JAEN	206	1415	14.56%
JESUS MARIA	157	1123	13.98%
JUANJUI	204	579	35.23%
JULIACA	319	795	40.13%
LA PASCANA	47	342	13.74%
LARCO	4	46	8.70%
LEONCIO PRADO	152	764	19.90%
LIMA BIG STORE	771	3419	22.55%

LIMA CENTRO	371	1718	21.59%
LOS OLIVOS	117	2400	4.88%
LURIN	1	62	1.61%
MANCHAY	0	149	0.00%
MALDONADO	17	282	6.03%
MOQUEGUA	20	1393	1.44%
MORROPON	0	103	0.00%
MOYOBAMBA	59	1081	5.46%
NUEVO CHIMBOTE	16	116	13.79%
PASCO	5	61	8.20%
PAUCARPATA	32	75	42.67%
PICHANAKI	99	319	31.03%
PISCO	123	511	24.07%
PUCALLPA	23	58	39.66%
PUENTE PIEDRA	135	909	14.85%
PUNO	486	2317	20.98%
SAN JUAN	183	620	29.52%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	801	3539	22.63%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0	272	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	549	2711	20.25%
SAN MARTIN	247	914	27.02%
SAN MIGUEL	433	1502	28.83%
SANTIAGO	313	4298	7.28%
SULLANA	84	370	22.70%
SURCO	459	2470	18.58%
TACNA	27	1277	2.11%
TALARA	117	279	41.94%
TAMBO	636	3304	19.25%
TARAPOTO	29	183	15.85%
TARMA	26	165	15.76%
Trujillo	339	1333	25.43%
TUMBES	126	443	28.44%
VILLA EL SALVADOR	41	147	27.89%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	48	546	8.79%
CAJAMARCA CAB1	0	254	0.00%
CAJAMARCA CAB2	29	171	16.96%
LIMA1 CAB1	1	1	100.00%
LIMA1 CAB2	3	11	27.27%
PUNO CAB2	9	12	75.00%
TACNA CAB1	17	128	13.28%
TACNA CAB2	0	7	0.00%
JUNIN CAB1	3	4	75.00%
Total	12072	70421	17.14%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año: 2017
 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	744	0.00%
APURIMAC	0.00	250	0.00%
AREQUIPA	0.00	250	0.00%
ATE	0.00	290	0.00%
BAGUA	0.00	270	0.00%
BALTA	0.00	260	0.00%
BARRANCA	0.00	260	0.00%
CAJAMARCA	0.00	270	0.00%
CANCHIS	0.00	250	0.00%
CAÑETE	0.00	260	0.00%
CASTILLA	0.00	270	0.00%
CAYMA	0.00	250	0.00%
CHACHAPOYAS	0.00	260	0.00%
CHICLAYO	0.00	260	0.00%
CHIMBOTE	0.00	300	0.00%
CHIMBOTE STORE 02	0.00	300	0.00%
CHINCHA	0.00	290	0.00%
CHORRILLOS	0.00	260	0.00%
CHOSICA	0.00	310	0.00%
COMAS	0.00	280	0.00%
EL AGUSTINO	0.00	285	0.00%
HUACHO	0.00	260	0.00%

HUAMANGA	0.00	280	0.00%
HUANCAVELICA	0.00	260	0.00%
HUANUCO	0.00	240	0.00%
HUARAL	0.00	260	0.00%
HUARAZ	0.00	260	0.00%
HUAYCAN	0.00	310	0.00%
ICA	0.00	290	0.00%
ILO	0.00	250	0.00%
Iquitos	0.00	260	0.00%
JAEN	0.00	270	0.00%
JESUS MARIA	0.00	280	0.00%
JUANJUI	0.00	280	0.00%
JULIACA	0.00	240	0.00%
LA PASCANA	0.00	280	0.00%
LARCO	0.00	275	0.00%
LEONCIO PRADO	0.00	260	0.00%
LIMA BIG STORE	0.00	300	0.00%
LIMA CENTRO	0.00	280	0.00%
LOS OLIVOS	0.00	280	0.00%
LURIN	0.00	260	0.00%
MALDONADO	0.00	250	0.00%
MANCHAY	0.00	280	0.00%
MOQUEGUA	0.00	250	0.00%
MORROPON	0.00	260	0.00%
MOYOBAMBA	0.00	280	0.00%
NUEVO CHIMBOTE	0.00	300	0.00%
PASCO	0.00	250	0.00%
PAUCARPATA	0.00	275	0.00%
PICHANAKI	0.00	260	0.00%
PISCO	0.00	290	0.00%
PUCALLPA	0.00	250	0.00%
PUENTE PIEDRA	0.00	360	0.00%
PUNO	0.00	240	0.00%
SAN JUAN	0.00	260	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO	0.00	310	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE 2	0.00	285	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES	0.00	260	0.00%
SAN MARTIN	0.00	280	0.00%
SAN MIGUEL	0.00	280	0.00%
SANTIAGO	0.00	250	0.00%
SULLANA	0.00	260	0.00%
SURCO	0.00	260	0.00%
TACNA	0.00	250	0.00%
TALARA	0.00	285	0.00%
TAMBO	0.00	260	0.00%
TARAPOTO	0.00	280	0.00%
TARMA	0.00	270	0.00%
Trujillo	0.00	270	0.00%
TUMBES	0.00	285	0.00%
VILLA EL SALVADOR	0.00	260	0.00%
VILLA MARIA DEL TRIUNFO	0.00	260	0.00%
CAJAMARCA CAB1	0.00	317.5	0.00%
CAJAMARCA CAB2	0.00	275	0.00%
JUNIN CAB1	0.00	262.5	0.00%
LIMA1 CAB1	0.00	280	0.00%
LIMA1 CAB2	0.00	280	0.00%
PUNO CAB2	0.00	315	0.00%
TACNA CAB1	0.00	250	0.00%
TACNA CAB2	0.00	275	0.00%
Total	0.00	22509	0.00%