

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: ENERO
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	2494	573991	0.43%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ENERO
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	625950	625950	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	547595	573991	95.40%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ENERO
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.	16	16	508	9	549
	N° de Atenciones Totales	26	19	729	9	783
	%TEAPIj	61.54%	84.21%	69.68%	100.00%	70.11%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	43	1017	449	1556
	N° de Atenciones Totales	166	96	2182	962	3406
	%TEAPIj	28.31%	44.79%	46.61%	46.67%	45.68%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	19	3675	30	3797
	N° de Atenciones Totales	95	23	4555	39	4712
	%TEAPIj	76.84%	82.61%	80.68%	76.92%	80.58%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	239	0	239
	N° de Atenciones Totales	0	0	271	1	272
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.19%	0.00%	87.87%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	31	1512	19	1636
	N° de Atenciones Totales	132	58	2489	35	2714
	%TEAPIj	56.06%	53.45%	60.75%	54.29%	60.28%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	334	4	340
	N° de Atenciones Totales	1	1	467	8	477
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	71.52%	50.00%	71.28%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	103	32	1745	72	1952
	N° de Atenciones Totales	248	86	4035	150	4519
	%TEAPIj	41.53%	37.21%	43.25%	48.00%	43.20%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	51	220	470	741
	N° de Atenciones Totales	0	51	223	474	748
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.65%	99.16%	99.06%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	0	234	1	255
	N° de Atenciones Totales	31	0	466	3	500
	%TEAPIj	64.52%	0.00%	50.21%	33.33%	51.00%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	13	1857	2	1913
	N° de Atenciones Totales	76	22	2763	4	2865
	%TEAPIj	53.95%	59.09%	67.21%	50.00%	66.77%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	7	681	0	692
	N° de Atenciones Totales	13	12	1405	4	1434
	%TEAPIj	30.77%	58.33%	48.47%	0.00%	48.26%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	1474	0	1482
	N° de Atenciones Totales	13	1	2049	0	2063
	%TEAPIj	53.85%	100.00%	71.94%	0.00%	71.84%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	1	991	0	999
	N° de Atenciones Totales	7	1	1093	0	1101
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	90.67%	0.00%	90.74%

EL AGUSTINO LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	3	965	27	1015
	N° de Atenciones Totales	21	4	1067	29	1121
	%TEAPIj	95.24%	75.00%	90.44%	93.10%	90.54%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	97	0	97
	N° de Atenciones Totales	0	0	107	0	107
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.65%	0.00%	90.65%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	9	1742	41	1822
	N° de Atenciones Totales	50	18	2888	67	3023
	%TEAPIj	60.00%	50.00%	60.32%	61.19%	60.27%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	180	27	210
	N° de Atenciones Totales	3	2	209	32	246
	%TEAPIj	33.33%	100.00%	86.12%	84.38%	85.37%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	36	1	1389	12	1438
	N° de Atenciones Totales	85	3	2979	25	3092
	%TEAPIj	42.35%	33.33%	46.63%	48.00%	46.51%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	19	8	1395	2	1424
	N° de Atenciones Totales	52	14	4278	10	4354
	%TEAPIj	36.54%	57.14%	32.61%	20.00%	32.71%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	0	406	32	446
	N° de Atenciones Totales	13	0	589	39	641
	%TEAPIj	61.54%	0.00%	68.93%	82.05%	69.58%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	16	706	53	819
	N° de Atenciones Totales	348	101	3823	334	4606
	%TEAPIj	12.64%	15.84%	18.47%	15.87%	17.78%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	11	242	12	281
	N° de Atenciones Totales	34	30	539	36	639
	%TEAPIj	47.06%	36.67%	44.90%	33.33%	43.97%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	54	1372	223	1712
	N° de Atenciones Totales	107	88	2078	317	2590
	%TEAPIj	58.88%	61.36%	66.03%	70.35%	66.10%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	23	2	418	0	443
	N° de Atenciones Totales	24	2	457	1	484
	%TEAPIj	95.83%	100.00%	91.47%	0.00%	91.53%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	88	0	90
	N° de Atenciones Totales	3	3	113	2	121
	%TEAPIj	0.00%	66.67%	77.88%	0.00%	74.38%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	63	15	835	39	952
	N° de Atenciones Totales	65	15	873	39	992
	%TEAPIj	96.92%	100.00%	95.65%	100.00%	95.97%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	1	2037	1	2070
	N° de Atenciones Totales	34	1	2144	1	2180
	%TEAPIj	91.18%	100.00%	95.01%	100.00%	94.95%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	328	1	329
	N° de Atenciones Totales	0	0	352	2	354
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.18%	50.00%	92.94%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	162	0	162
	N° de Atenciones Totales	0	0	231	0	231
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	70.13%	0.00%	70.13%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	16	1412	16	1511
	N° de Atenciones Totales	162	40	2742	34	2978
	%TEAPIj	41.36%	40.00%	51.50%	47.06%	50.74%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	31	23	338	78	470
	N° de Atenciones Totales	44	36	444	101	625
	%TEAPIj	70.45%	63.89%	76.13%	77.23%	75.20%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	11	327	42	392
	N° de Atenciones Totales	19	12	466	59	556
	%TEAPIj	63.16%	91.67%	70.17%	71.19%	70.50%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	7	195	183	399
	N° de Atenciones Totales	148	123	2572	2461	5304
	%TEAPIj	9.46%	5.69%	7.58%	7.44%	7.52%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	227	39	980	1091	2337
	N° de Atenciones Totales	227	39	988	1092	2346
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.19%	99.91%	99.62%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	52	5	1034	3	1094
	N° de Atenciones Totales	116	11	2014	6	2147
	%TEAPIj	44.83%	45.45%	51.34%	50.00%	50.95%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	41	27	1076	213	1357
	N° de Atenciones Totales	63	44	1752	325	2184
	%TEAPIj	65.08%	61.36%	61.42%	65.54%	62.13%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	6	0	6
	N° de Atenciones Totales	0	0	6	0	6
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	34	0	35
	N° de Atenciones Totales	0	1	36	0	37
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.44%	0.00%	94.59%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	37	17	79	206
	N° de Atenciones Totales	117	54	22	91	284
	%TEAPIj	62.39%	68.52%	77.27%	86.81%	72.54%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	48	5	830	19	902
	N° de Atenciones Totales	58	10	1318	30	1416
	%TEAPIj	82.76%	50.00%	62.97%	63.33%	63.70%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	7	33	2	42
	N° de Atenciones Totales	3	7	52	2	64
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	63.46%	100.00%	65.63%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	14	0	111	396	521
	N° de Atenciones Totales	14	0	114	414	542
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.37%	95.65%	96.13%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	54	12	433	27	526
	N° de Atenciones Totales	92	17	763	55	927
	%TEAPIj	58.70%	70.59%	56.75%	49.09%	56.74%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	59	0	60
	N° de Atenciones Totales	1	0	70	0	71
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	84.29%	0.00%	84.51%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	64	6	71
	N° de Atenciones Totales	0	1	70	6	77
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	91.43%	100.00%	92.21%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	101	32	1083	35	1251
	N° de Atenciones Totales	180	45	1769	69	2063
	%TEAPIj	56.11%	71.11%	61.22%	50.72%	60.64%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	2	2936	5	2970
	N° de Atenciones Totales	37	2	3960	5	4004
	%TEAPIj	72.97%	100.00%	74.14%	100.00%	74.18%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	228	0	228
	N° de Atenciones Totales	0	0	230	0	230
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	99.13%	0.00%	99.13%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	388	0	388
	N° de Atenciones Totales	0	0	403	0	403
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.28%	0.00%	96.28%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	384	0	384
	N° de Atenciones Totales	0	0	394	0	394
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	97.46%	0.00%	97.46%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	8	267	14	301
	N° de Atenciones Totales	14	8	328	19	369
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	81.40%	73.68%	81.57%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	5	488	4	500
	N° de Atenciones Totales	3	7	568	4	582
	%TEAPIj	100.00%	71.43%	85.92%	100.00%	85.91%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	115	0	115
	N° de Atenciones Totales	0	0	182	0	182
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	63.19%	0.00%	63.19%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	21	237	18	276
	N° de Atenciones Totales	0	21	251	18	290
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	94.42%	100.00%	95.17%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	62	0	62
	N° de Atenciones Totales	1	0	70	0	71
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.57%	0.00%	87.32%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	29	58	167	256
	N° de Atenciones Totales	2	44	100	279	425
	%TEAPIj	100.00%	65.91%	58.00%	59.86%	60.24%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	4	142	5	159
	N° de Atenciones Totales	9	5	397	9	420
	%TEAPIj	88.89%	80.00%	35.77%	55.56%	37.86%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	51	24	1161	20	1256
	N° de Atenciones Totales	96	47	2510	40	2693
	%TEAPIj	53.13%	51.06%	46.25%	50.00%	46.64%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	96	26	129
	N° de Atenciones Totales	9	5	164	39	217
	%TEAPIj	55.56%	40.00%	58.54%	66.67%	59.45%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	275	0	275
	N° de Atenciones Totales	0	0	312	0	312
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	88.14%	0.00%	88.14%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	10	26	359	52	447
	N° de Atenciones Totales	10	26	365	52	453
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.36%	100.00%	98.68%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	55	219	461	735
	N° de Atenciones Totales	0	55	221	466	742
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	99.10%	98.93%	99.06%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	2	69	0	71
	N° de Atenciones Totales	0	2	70	0	72
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.57%	0.00%	98.61%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1600	740	42365	4488	49193
	N° de Atenciones Totales	3072	1313	71177	8299	83861
	%TEAPIj	52.08%	56.36%	59.52%	54.08%	58.66%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : ENERO
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	50	639	7.82%
APURIMAC STORE	676	2184	30.95%
AREQUIPA STORE	65	484	13.43%
ASCOPE STORE	0	6	0.00%
BIG STORE	2569	4606	55.78%
CAJAMARCA STORE	161	2865	5.62%
CANCHIS STORE	64	2180	2.94%
CANETE STORE	8	748	1.07%
CASTILLA STORE	29	121	23.97%
CAYMA STORE	152	625	24.32%
CHACHAPOYAS STORE	50	453	11.04%
CHICLAYO STORE	25	3092	0.81%
CHIMBOTE STORE	31	284	10.92%
CHINCHA STORE	0	72	0.00%
CHORRILLOS STORE	753	2147	35.07%
COMAS STORE	71	420	16.90%
HUAMANGA STORE	3	477	0.63%
HUANCAVELICA STORE	18	230	7.83%
HUANUCO STORE	393	3406	11.54%
HUARAL STORE	206	556	37.05%
HUARAZ STORE	15	1416	1.06%
ICA STORE	6	64	9.38%
ILO STORE	33	354	9.32%
IQUITOS	1288	5304	24.28%
JAEN STORE	258	2590	9.96%
JESUS MARIA STORE	178	2346	7.59%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	12	403	2.98%
JUANJUI STORE	2	182	1.10%
JULIACA STORE	98	992	9.88%
EL AGUSTINO LIMA STORE	122	1121	10.88%
LEONCIO PRADO STORE	9	542	1.66%
LIMA CENTRO STORE	81	927	8.74%
LOS OLIVOS STORE	663	2693	24.62%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	0	290	0.00%
LURIN STORE	0	71	0.00%
MALDONADO STORE	6	394	1.52%
MOQUEGUA STORE	6	1101	0.54%
MORROPON STORE	0	107	0.00%
MOYOBAMBA STORE	35	742	4.72%
NUEVO CHIMBOTE STORE	41	369	11.11%
OTUZCO STORE	3	71	4.23%
PASCO STORE	165	2063	8.00%
PAUCAPATA STORE	7	77	9.09%
PISCO STORE	17	231	7.36%
PUCALLPA STORE	2	37	5.41%
PUENTE PIEDRA STORE	137	500	27.40%
PUNO STORE	32	2714	1.18%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	251	4712	5.33%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	112	3023	3.70%
SAN MARTIN STORE	271	2063	13.14%
SANTIAGO STORE	339	4519	7.50%
SULLANA STORE	4	425	0.94%
SURCO STORE	1020	2978	34.25%
TACNA STORE	75	783	9.58%
TALARA STORE	50	312	16.03%
TAMBO STORE	1064	4354	24.44%
TARAPOTO STORE	1	582	0.17%
TARMA STORE	11	246	4.47%
TRUJILLO STORE	205	641	31.98%
TUMBES STORE	302	1434	21.06%
VENTANILLA STORE	49	217	22.58%
VILLA EL SALVADOR STORE	476	4004	11.89%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	19	272	6.99%
Total	12789	83861	15.25%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2017
Mes: ENERO
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%