

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2017
MES: JULIO
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	4500	541805	0.83%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : JULIO
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	613461	613461	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	483223	541805	89.19%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : JULIO
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.	6	3	756	2	767
	N° de Atenciones Totales	6	3	759	2	770
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.60%	100.00%	99.61%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	55	9	593	14	671
	N° de Atenciones Totales	279	34	2708	47	3068
	%TEAPIj	19.71%	26.47%	21.90%	29.79%	21.87%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	150	42	2974	81	3247
	N° de Atenciones Totales	184	52	3704	102	4042
	%TEAPIj	81.52%	80.77%	80.29%	79.41%	80.33%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	0	446	1	454
	N° de Atenciones Totales	8	0	515	1	524
	%TEAPIj	87.50%	0.00%	86.60%	100.00%	86.64%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	35	1161	49	1312
	N° de Atenciones Totales	111	62	1863	69	2105
	%TEAPIj	60.36%	56.45%	62.32%	71.01%	62.33%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	579	1	580
	N° de Atenciones Totales	0	0	706	2	708
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	82.01%	50.00%	81.92%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	95	17	2188	109	2409
	N° de Atenciones Totales	150	37	3954	136	4277
	%TEAPIj	63.33%	45.95%	55.34%	80.15%	56.32%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	12	403	471	887
	N° de Atenciones Totales	1	12	406	473	892
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.26%	99.58%	99.44%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	3	91	0	101
	N° de Atenciones Totales	22	5	191	6	224
	%TEAPIj	31.82%	60.00%	47.64%	0.00%	45.09%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	49	1133	23	1243
	N° de Atenciones Totales	53	85	1545	33	1716
	%TEAPIj	71.70%	57.65%	73.33%	69.70%	72.44%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	368	10	381
	N° de Atenciones Totales	2	10	931	21	964
	%TEAPIj	0.00%	30.00%	39.53%	47.62%	39.52%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	357	0	358
	N° de Atenciones Totales	2	0	419	0	421
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	85.20%	0.00%	85.04%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	1096	0	1104
	N° de Atenciones Totales	5	3	1121	0	1129
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.77%	0.00%	97.79%

EL AGUSTINO LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	12	1222	22	1301
	N° de Atenciones Totales	63	18	1689	26	1796
	%TEAPIj	71.43%	66.67%	72.35%	84.62%	72.44%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	6	901	7	941
	N° de Atenciones Totales	86	24	2465	13	2588
	%TEAPIj	31.40%	25.00%	36.55%	53.85%	36.36%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	178	123	303
	N° de Atenciones Totales	2	0	197	131	330
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	90.36%	93.89%	91.82%
PICHANAKI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	65	0	65
	N° de Atenciones Totales	0	0	80	0	80
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	81.25%	0.00%	81.25%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	9	605	14	666
	N° de Atenciones Totales	258	61	2825	97	3241
	%TEAPIj	14.73%	14.75%	21.42%	14.43%	20.55%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1497	3	1500
	N° de Atenciones Totales	4	0	3402	3	3409
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	44.00%	100.00%	44.00%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	242	0	244
	N° de Atenciones Totales	2	2	258	0	262
	%TEAPIj	50.00%	50.00%	93.80%	0.00%	93.13%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	23	1056	77	1230
	N° de Atenciones Totales	161	38	1992	123	2314
	%TEAPIj	45.96%	60.53%	53.01%	62.60%	53.15%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	2	165	7	177
	N° de Atenciones Totales	10	4	274	13	301
	%TEAPIj	30.00%	50.00%	60.22%	53.85%	58.80%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	105	38	881	131	1155
	N° de Atenciones Totales	150	51	1175	169	1545
	%TEAPIj	70.00%	74.51%	74.98%	77.51%	74.76%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	19	1	21
	N° de Atenciones Totales	0	1	23	1	25
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	82.61%	100.00%	84.00%
CASTILLA 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%	0.00%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	71	30	636	11	748
	N° de Atenciones Totales	76	35	701	12	824
	%TEAPIj	93.42%	85.71%	90.73%	91.67%	90.78%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	1245	0	1251
	N° de Atenciones Totales	5	1	1265	0	1271
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.42%	0.00%	98.43%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	492	0	493
	N° de Atenciones Totales	1	0	503	0	504
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.81%	0.00%	97.82%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	153	0	154
	N° de Atenciones Totales	1	0	177	0	178
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	86.44%	0.00%	86.52%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	73	28	1049	78	1228
	N° de Atenciones Totales	134	46	1601	128	1909
	%TEAPIj	54.48%	60.87%	65.52%	60.94%	64.33%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	68	0	68
	N° de Atenciones Totales	1	3	72	1	77
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	94.44%	0.00%	88.31%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	3	115	233	352
	N° de Atenciones Totales	3	5	152	260	420
	%TEAPIj	33.33%	60.00%	75.66%	89.62%	83.81%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	72	54	574	406	1106
	N° de Atenciones Totales	253	148	1489	1109	2999
	%TEAPIj	28.46%	36.49%	38.55%	36.61%	36.88%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	95	57	1077	153	1382
	N° de Atenciones Totales	109	63	1285	179	1636
	%TEAPIj	87.16%	90.48%	83.81%	85.47%	84.47%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	49	6	545	37	637
	N° de Atenciones Totales	106	18	1436	91	1651
	%TEAPIj	46.23%	33.33%	37.95%	40.66%	38.58%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	101	42	1585	197	1925
	N° de Atenciones Totales	113	49	1763	216	2141
	%TEAPIj	89.38%	85.71%	89.90%	91.20%	89.91%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de Atenciones Totales	0	1	64	0	65
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	93.75%	0.00%	92.31%

CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	40	27	25	20	112
	N° de Atenciones Totales	83	51	47	36	217
	%TEAPIj	48.19%	52.94%	53.19%	55.56%	51.61%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	44	944	119	1190
	N° de Atenciones Totales	168	95	1768	237	2268
	%TEAPIj	49.40%	46.32%	53.39%	50.21%	52.47%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	1	0	1
	N° de Atenciones Totales	0	0	3	0	3
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	33.33%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	0	505	506
	N° de Atenciones Totales	0	1	0	509	510
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	0.00%	99.21%	99.22%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	27	7	320	33	387
	N° de Atenciones Totales	27	7	338	35	407
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	94.67%	94.29%	95.09%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	132	0	132
	N° de Atenciones Totales	0	0	140	0	140
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	94.29%	0.00%	94.29%
PAUCARPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	138	0	138
	N° de Atenciones Totales	0	0	188	0	188
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	73.40%	0.00%	73.40%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	22	736	33	860
	N° de Atenciones Totales	74	27	821	43	965
	%TEAPIj	93.24%	81.48%	89.65%	76.74%	89.12%
LA PASCANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	37	1	38
	N° de Atenciones Totales	0	0	46	1	47
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	80.43%	100.00%	80.85%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	4	265	11	284
	N° de Atenciones Totales	15	7	908	21	951
	%TEAPIj	26.67%	57.14%	29.19%	52.38%	29.86%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	328	5	333
	N° de Atenciones Totales	0	0	329	5	334
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	99.70%	100.00%	99.70%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	235	0	235
	N° de Atenciones Totales	0	0	248	0	248
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	94.76%	0.00%	94.76%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	1	0	2	0	3
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	66.67%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	1	244	5	259
	N° de Atenciones Totales	15	9	302	6	332
	%TEAPIj	60.00%	11.11%	80.79%	83.33%	78.01%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	250	0	250
	N° de Atenciones Totales	0	0	305	0	305
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	81.97%	0.00%	81.97%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	10	232	3	245
	N° de Atenciones Totales	0	10	274	3	287
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	84.67%	100.00%	85.37%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	7	68	127	202
	N° de Atenciones Totales	0	12	102	206	320
	%TEAPIj	0.00%	58.33%	66.67%	61.65%	63.13%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	54	2	56
	N° de Atenciones Totales	0	0	74	3	77
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	72.97%	66.67%	72.73%
HUACHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	3	154	23	180
	N° de Atenciones Totales	0	3	156	24	183
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.72%	95.83%	98.36%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	16	169	49	249
	N° de Atenciones Totales	58	133	704	263	1158
	%TEAPIj	25.86%	12.03%	24.01%	18.63%	21.50%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	54	15	72
	N° de Atenciones Totales	2	2	57	16	77
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	94.74%	93.75%	93.51%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	124	0	124
	N° de Atenciones Totales	1	0	190	0	191
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	65.26%	0.00%	64.92%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	4	82	5	92
	N° de Atenciones Totales	1	4	82	5	92
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
BAGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	12	187	19	239
	N° de Atenciones Totales	21	12	187	19	239
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	49	162	574	791
	N° de Atenciones Totales	6	49	162	575	792
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	99.83%	99.87%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	9	42	0	51
	N° de Atenciones Totales	0	9	42	0	51
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1472	707	31560	3810	37549
	N° de Atenciones Totales	2833	1302	51185	5471	60791
	%TEAPIj	51.96%	54.30%	61.66%	69.64%	61.77%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : JULIO
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 (%)
SAN MIGUEL STORE	40	301	13.29%
APURIMAC STORE	42	2141	1.96%
AREQUIPA STORE	2	25	8.00%
BAGUA STORE	25	239	10.46%
BIG STORE	387	2314	16.72%
CAJAMARCA STORE	118	1716	6.88%
CANCHIS STORE	63	1271	4.96%
CANETE STORE	32	892	3.59%
CASTILLA STORE	0	0	0.00%
CAYMA STORE	2	77	2.60%
CHACHAPOYAS STORE	3	92	3.26%
CHICLAYO STORE	10	3241	0.31%
CHIMBOTE STORE	79	217	36.41%
CHINCHA STORE	1	51	1.96%
CHORRILLOS STORE	295	1651	17.87%
COMAS STORE	0	77	0.00%
HUACHO STORE	1	183	0.55%
HUAMANGA STORE	7	708	0.99%
HUANCAVELICA STORE	17	334	5.09%
HUANUCO STORE	209	3068	6.81%
HUARAL STORE	23	420	5.48%
HUARAZ STORE	22	2268	0.97%
ICA STORE	1	3	33.33%
ILO STORE	16	504	3.17%
Iquitos Store	538	2999	17.94%
JAEN STORE	169	1545	10.94%
JESUS MARIA STORE.	132	1636	8.07%
JUANJUI STORE	0	305	0.00%
JULIACA STORE	54	824	6.55%
EL AGUSTINO LIMA STORE	40	1796	2.23%
LA PASCANA STORE	4	47	8.51%
LEONCIO PRADO STORE	1	510	0.20%
LIMA CENTRO STORE	1	407	0.25%
LOS OLIVOS STORE	33	1158	2.85%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	6	287	2.09%
LURIN STORE	0	140	0.00%
MALDONADO STORE	24	248	9.68%
MOQUEGUA STORE	1	1129	0.09%
MOYOBAMBA STORE	12	792	1.52%
NUEVO CHIMBOTE STORE	0	3	0.00%
PASCO STORE	9	421	2.14%
PAUCARPATA STORE	0	188	0.00%
PICHANAKI STORE	34	80	42.50%
PISCO STORE	4	178	2.25%
PUCALLPA STORE	9	65	13.85%
PUENTE PIEDRA STORE	22	224	9.82%
PUNO STORE	13	2105	0.62%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	59	4042	1.46%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	134	2588	5.18%
SAN MARTIN STORE	19	965	1.97%
SANTIAGO STORE	374	4277	8.74%
SULLANA STORE	4	320	1.25%
SURCO STORE	235	1909	12.31%
TACNA STORE	11	770	1.43%
TALARA STORE	28	191	14.66%
TAMBO STORE	783	3409	22.97%
TARAPOTO STORE	3	332	0.90%
TARMA STORE	3	330	0.91%
Trujillo Store	72	262	27.48%
TUMBES STORE	616	964	63.90%
VENTANILLA STORE	15	77	19.48%
VILLA EL SALVADOR STORE	48	951	5.05%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	118	524	22.52%
Total	5023	60791	8.26%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2017
Mes: JULIO
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%
SAN MIGUEL STORE	0.00	290	0.00%
APURIMAC STORE	0.00	260	0.00%
AREQUIPA STORE	0.00	260	0.00%
BAGUA STORE	0.00	280	0.00%
BIG STORE	0.00	311	0.00%
CAJAMARCA STORE	0.00	280	0.00%
CANCHIS STORE	0.00	260	0.00%
CANETE STORE	0.00	270	0.00%
CASTILLA STORE	0.00	280	0.00%
CAYMA STORE	0.00	260	0.00%
CHACHAPOYAS STORE	0.00	270	0.00%
CHICLAYO STORE	0.00	270	0.00%
CHIMBOTE STORE	0.00	270	0.00%
CHINCHA STORE	0.00	300	0.00%
CHORRILLOS STORE	0.00	270	0.00%
COMAS STORE	0.00	270	0.00%
HUACHO STORE	0.00	270	0.00%
HUAMANGA STORE	0.00	290	0.00%
HUANCAVELICA STORE	0.00	270	0.00%
HUANUCO STORE	0.00	249	0.00%
HUARAL STORE	0.00	270	0.00%
HUARAZ STORE	0.00	270	0.00%
ICA STORE	0.00	300	0.00%
ILO STORE	0.00	260	0.00%
IQUITOS STORE	0.00	270	0.00%
JAEN STORE	0.00	280	0.00%
JESUS MARIA STORE.	0.00	290	0.00%
JUANJUI STORE	0.00	280	0.00%
JULIACA STORE	0.00	250	0.00%
EL AGUSTINO LIMA STORE	0.00	295	0.00%
LEONCIO PRADO STORE	0.00	270	0.00%
LIMA CENTRO STORE	0.00	290	0.00%
LOS OLIVOS STORE	0.00	270	0.00%
LA PASCANA STORE	0.00	270	0.00%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	0.00	321	0.00%
LURIN STORE	0.00	270	0.00%
MALDONADO STORE	0.00	260	0.00%
MOQUEGUA STORE	0.00	260	0.00%
MOYOBAMBA STORE	0.00	290	0.00%
NUEVO CHIMBOTE STORE	0.00	270	0.00%
PASCO STORE	0.00	259	0.00%
PAUCARPATA STORE	0.00	260	0.00%
PICHANAKI STORE	0.00	270	0.00%
PISCO STORE	0.00	300	0.00%
PUCALLPA STORE	0.00	260	0.00%
PUENTE PIEDRA STORE	0.00	270	0.00%
PUNO STORE	0.00	250	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	0.00	321	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	0.00	270	0.00%
SAN MARTIN STORE	0.00	290	0.00%
SANTIAGO STORE	0.00	260	0.00%
SULLANA STORE	0.00	270	0.00%
SURCO STORE	0.00	270	0.00%
TACNA STORE	0.00	260	0.00%
TALARA STORE	0.00	270	0.00%
TAMBO STORE	0.00	270	0.00%
TARAPOTO STORE	0.00	290	0.00%
TARMA STORE	0.00	280	0.00%
TRUJILLO STORE	0.00	270	0.00%
TUMBES STORE	0.00	270	0.00%
VENTANILLA STORE	0.00	270	0.00%
VILLA EL SALVADOR STORE	0.00	270	0.00%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	0.00	270	0.00%
Total	0.00	18006	0.00%