

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
 AÑO: 2017
 MES: MAYO
 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	3996	551468	0.72%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año : 2017
 Mes : MAYO
 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	598713	598713	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	516037	551468	93.58%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
 Año : 2017
 Mes : MAYO
 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.	0	4	386	0	390
	N° de Atenciones Totales	1	4	401	0	406
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	96.26%	0.00%	96.06%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	65	21	760	35	881
	N° de Atenciones Totales	228	49	2727	117	3121
	%TEAPIj	28.51%	42.86%	27.87%	29.91%	28.23%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	57	24	2936	34	3051
	N° de Atenciones Totales	69	29	3392	42	3532
	%TEAPIj	82.61%	82.76%	86.56%	80.95%	86.38%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	147	2	150
	N° de Atenciones Totales	1	0	158	2	161
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	93.04%	100.00%	93.17%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	117	37	1554	61	1769
	N° de Atenciones Totales	197	68	2312	99	2676
	%TEAPIj	59.39%	54.41%	67.21%	61.62%	66.11%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	346	0	347
	N° de Atenciones Totales	2	0	603	0	605
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	57.38%	0.00%	57.36%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	124	68	2120	163	2475
	N° de Atenciones Totales	230	105	3594	225	4154
	%TEAPIj	53.91%	64.76%	58.99%	72.44%	59.58%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	24	331	318	673
	N° de Atenciones Totales	0	24	333	323	680
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	99.40%	98.45%	98.97%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	1	100	0	106
	N° de Atenciones Totales	9	1	185	0	195
	%TEAPIj	55.56%	100.00%	54.05%	0.00%	54.36%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	9	926	3	947
	N° de Atenciones Totales	42	29	2425	22	2518
	%TEAPIj	21.43%	31.03%	38.19%	13.64%	37.61%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	5	717	17	744
	N° de Atenciones Totales	17	8	1402	51	1478
	%TEAPIj	29.41%	62.50%	51.14%	33.33%	50.34%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	0	923	0	936
	N° de Atenciones Totales	16	0	1015	0	1031
	%TEAPIj	81.25%	0.00%	90.94%	0.00%	90.79%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	2	978	3	984
	N° de Atenciones Totales	1	2	997	3	1003
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.09%	100.00%	98.11%

EL AGUSTINO LIMA 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!
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	47	16	1559	5	1627
	N° de Atenciones Totales	69	22	2256	7	2354
	%TEAPIj	68.12%	72.73%	69.10%	71.43%	69.12%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	51	198	249
	N° de Atenciones Totales	0	0	58	210	268
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	87.93%	94.29%	92.91%
PICHANAKI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	6	1	256	0	263
	N° de Atenciones Totales	7	1	306	0	314
	%TEAPIj	85.71%	100.00%	83.66%	0.00%	83.76%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	89	24	1087	26	1226
	N° de Atenciones Totales	263	71	2947	104	3385
	%TEAPIj	33.84%	33.80%	36.88%	25.00%	36.22%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	1774	5	1782
	N° de Atenciones Totales	5	0	3636	5	3646
	%TEAPIj	60.00%	0.00%	48.79%	100.00%	48.88%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	305	1	309
	N° de Atenciones Totales	3	1	315	1	320
	%TEAPIj	66.67%	100.00%	96.83%	100.00%	96.56%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	155	97	2927	283	3462
	N° de Atenciones Totales	174	106	3122	308	3710
	%TEAPIj	89.08%	91.51%	93.75%	91.88%	93.32%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	6	64	8	86
	N° de Atenciones Totales	9	12	137	14	172
	%TEAPIj	88.89%	50.00%	46.72%	57.14%	50.00%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	62	1046	111	1332
	N° de Atenciones Totales	169	83	1520	171	1943
	%TEAPIj	66.86%	74.70%	68.82%	64.91%	68.55%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	0	19	1	24
	N° de Atenciones Totales	4	0	19	1	24
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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%	# DIV/0!
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	44	752	28	870
	N° de Atenciones Totales	53	46	888	29	1016
	%TEAPIj	86.79%	95.65%	84.68%	96.55%	85.63%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	15	1	1781	0	1797
	N° de Atenciones Totales	22	1	1898	0	1921
	%TEAPIj	68.18%	100.00%	93.84%	0.00%	93.55%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	421	0	422
	N° de Atenciones Totales	0	1	428	0	429
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	98.36%	0.00%	98.37%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	78	0	78
	N° de Atenciones Totales	0	0	79	0	79
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.73%	0.00%	98.73%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	38	1603	107	1835
	N° de Atenciones Totales	143	66	2289	178	2676
	%TEAPIj	60.84%	57.58%	70.03%	60.11%	68.57%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	13	105	4	135
	N° de Atenciones Totales	28	20	170	6	224
	%TEAPIj	46.43%	65.00%	61.76%	66.67%	60.27%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	8	81	71	162
	N° de Atenciones Totales	5	13	124	110	252
	%TEAPIj	40.00%	61.54%	65.32%	64.55%	64.29%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	174	109	1317	922	2522
	N° de Atenciones Totales	324	183	2554	1649	4710
	%TEAPIj	53.70%	59.56%	51.57%	55.91%	53.55%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	44	1139	324	1576
	N° de Atenciones Totales	75	46	1217	351	1689
	%TEAPIj	92.00%	95.65%	93.59%	92.31%	93.31%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	35	6	832	22	895
	N° de Atenciones Totales	62	16	1214	37	1329
	%TEAPIj	56.45%	37.50%	68.53%	59.46%	67.34%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	29	1352	179	1606
	N° de Atenciones Totales	107	41	1951	263	2362
	%TEAPIj	42.99%	70.73%	69.30%	68.06%	67.99%
PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	79	0	80
	N° de Atenciones Totales	2	0	90	0	92
	%TEAPIj	50.00%	0.00%	87.78%	0.00%	86.96%

CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	87	31	40	39	197
	N° de Atenciones Totales	185	58	68	58	369
	%TEAPIj	47.03%	53.45%	58.82%	67.24%	53.39%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	74	33	693	127	927
	N° de Atenciones Totales	128	61	1278	226	1693
	%TEAPIj	57.81%	54.10%	54.23%	56.19%	54.75%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	19	0	21
	N° de Atenciones Totales	1	1	31	2	35
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	61.29%	0.00%	60.00%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	0	586	586
	N° de Atenciones Totales	0	0	1	592	593
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	0.00%	98.99%	98.82%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	12	490	23	538
	N° de Atenciones Totales	26	21	613	37	697
	%TEAPIj	50.00%	57.14%	79.93%	62.16%	77.19%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	62	0	62
	N° de Atenciones Totales	0	0	65	0	65
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	95.38%	0.00%	95.38%
PAUCAPATA 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%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	113	7	133
	N° de Atenciones Totales	10	6	141	8	165
	%TEAPIj	80.00%	83.33%	80.14%	87.50%	80.61%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	12	7	1169	5	1193
	N° de Atenciones Totales	20	10	1711	9	1750
	%TEAPIj	60.00%	70.00%	68.32%	55.56%	68.17%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	195	1	196
	N° de Atenciones Totales	0	0	198	1	199
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.48%	100.00%	98.49%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	237	0	237
	N° de Atenciones Totales	0	1	246	0	247
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.34%	0.00%	95.95%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	2	37	3	47
	N° de Atenciones Totales	7	2	43	3	55
	%TEAPIj	71.43%	100.00%	86.05%	100.00%	85.45%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	16	2	278	10	306
	N° de Atenciones Totales	49	9	630	26	714
	%TEAPIj	32.65%	22.22%	44.13%	38.46%	42.86%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	113	1	115
	N° de Atenciones Totales	0	1	194	1	196
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	58.25%	100.00%	58.67%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	29	177	8	216
	N° de Atenciones Totales	2	30	197	8	237
	%TEAPIj	100.00%	96.67%	89.85%	100.00%	91.14%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	10	71	270	351
	N° de Atenciones Totales	1	11	93	349	454
	%TEAPIj	0.00%	90.91%	76.34%	77.36%	77.31%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	22	1	25
	N° de Atenciones Totales	2	1	27	2	32
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	81.48%	50.00%	78.13%
HUACHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	2	0	2
	N° de Atenciones Totales	0	0	2	0	2
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	42	42	625	57	766
	N° de Atenciones Totales	138	113	1566	150	1967
	%TEAPIj	30.43%	37.17%	39.91%	38.00%	38.94%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	0	118	15	136
	N° de Atenciones Totales	4	1	150	17	172
	%TEAPIj	75.00%	0.00%	78.67%	88.24%	79.07%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	96	0	97
	N° de Atenciones Totales	0	1	194	0	195
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	49.48%	0.00%	49.74%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	6	74	12	94
	N° de Atenciones Totales	2	6	74	12	94
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
BAGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	33	21	406	13	473
	N° de Atenciones Totales	36	21	432	14	503
	%TEAPIj	91.67%	100.00%	93.98%	92.86%	94.04%
MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	50	154	670	875
	N° de Atenciones Totales	1	51	156	672	880
	%TEAPIj	100.00%	98.04%	98.72%	99.70%	99.43%

CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	63	0	63
	N° de Atenciones Totales	0	0	64	0	64
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.44%	0.00%	98.44%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1613	949	36112	4779	43453
	N° de Atenciones Totales	2949	1453	54942	6515	65859
	%TEAPIj	54.70%	65.31%	65.73%	73.35%	65.98%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2017
Mes : MAYO
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	14	172	8.14%
APURIMAC STORE	449	2362	19.01%
AREQUIPA STORE	6	24	25.00%
BAGUA STORE	149	503	29.62%
BIG STORE	189	3710	5.09%
CAJAMARCA STORE	223	2518	8.86%
CANCHIS STORE	180	1921	9.37%
CANETE STORE	12	680	1.76%
CASTILLA STORE	0	0	0.00%
CAYMA STORE	40	224	17.86%
CHACHAPOYAS STORE	4	94	4.26%
CHICLAYO STORE	15	3385	0.44%
CHIMBOTE STORE	69	369	18.70%
CHINCHA STORE	1	64	1.56%
CHORRILLOS STORE	179	1329	13.47%
COMAS STORE	0	32	0.00%
HUACHO STORE	0	2	0.00%
HUAMANGA STORE	7	605	1.16%
HUANCAVELICA STORE	35	199	17.59%
HUANUCO STORE	750	3121	24.03%
HUARAL STORE	17	252	6.75%
HUARAZ STORE	6	1693	0.35%
ICA STORE	2	35	5.71%
ILO STORE	4	429	0.93%
IQUITOS STORE	801	4710	17.01%
JAEN STORE	248	1943	12.76%
JESUS MARIA STORE.	12	1689	0.71%
JUANJUI STORE	0	196	0.00%
JULIACA STORE	81	1016	7.97%
EL AGUSTINO LIMA STORE	0	0	0.00%
LEONCIO PRADO STORE	4	593	0.67%
LIMA CENTRO STORE	101	697	14.49%
LOS OLIVOS STORE	516	1967	26.23%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	2	237	0.84%
LURIN STORE	0	65	0.00%
MALDONADO STORE	28	247	11.34%
MOQUEGUA STORE	1	1003	0.10%
MOYOBAMBA STORE	105	880	11.93%
NUEVO CHIMBOTE STORE	1	55	1.82%
PASCO STORE	43	1031	4.17%
PAUCARPATA STORE	0	6	0.00%
PICHANAKI STORE	125	314	39.81%
PISCO STORE	0	79	0.00%
PUCALLPA STORE	43	92	46.74%
PUENTE PIEDRA STORE	94	195	48.21%
PUNO STORE	31	2676	1.16%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	202	3532	5.72%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	79	2354	3.36%
SAN MARTIN STORE	20	165	12.12%
SANTIAGO STORE	254	4154	6.11%
SULLANA STORE	2	454	0.44%
SURCO STORE	737	2676	27.54%
TACNA STORE	25	406	6.16%
TALARA STORE	15	195	7.69%
TAMBO STORE	922	3646	25.29%
TARAPOTO STORE	10	714	1.40%
TARMA STORE	1	268	0.37%
TRUJILLO STORE	114	320	35.63%
TUMBES STORE	793	1478	53.65%
VENTANILLA STORE	20	172	11.63%
VILLA EL SALVADOR STORE	98	1750	5.60%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	5	161	3.11%
Total	7884	65859	11.97%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2017
Mes: MAYO
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%
SAN MIGUEL STORE	0.00	270	0.00%
APURIMAC STORE	0.00	270	0.00%
AREQUIPA STORE	0.00	270	0.00%
BAGUA STORE	0.00	270	0.00%
BIG STORE	0.00	270	0.00%
CAJAMARCA STORE	0.00	260	0.00%
CANCHIS STORE	0.00	260	0.00%
CANETE STORE	0.00	260	0.00%
CASTILLA STORE	0.00	260	0.00%
CAYMA STORE	0.00	280	0.00%
CHACHAPOYAS STORE	0.00	280	0.00%
CHICLAYO STORE	0.00	260	0.00%
CHIMBOTE STORE	0.00	260	0.00%
CHINCHA STORE	0.00	270	0.00%
CHORRILLOS STORE	0.00	249	0.00%
COMAS STORE	0.00	270	0.00%
HUACHO STORE	0.00	372	0.00%
HUAMANGA STORE	0.00	280	0.00%
HUANCAVELICA STORE	0.00	280	0.00%
HUANUCO STORE	0.00	280	0.00%
HUARAL STORE	0.00	270	0.00%
HUARAZ STORE	0.00	270	0.00%
ICA STORE	0.00	270	0.00%
ILO STORE	0.00	270	0.00%
IQUITOS STORE	0.00	249	0.00%
JAEN STORE	0.00	270	0.00%
JESUS MARIA STORE.	0.00	270	0.00%
JUANJUI STORE	0.00	270	0.00%
JULIACA STORE	0.00	270	0.00%
EL AGUSTINO LIMA STORE	0.00	270	0.00%
LEONCIO PRADO STORE	0.00	295	0.00%
LIMA CENTRO STORE	0.00	295	0.00%
LOS OLIVOS STORE	0.00	295	0.00%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	0.00	295	0.00%
LURIN STORE	0.00	270	0.00%
MALDONADO STORE	0.00	270	0.00%
MOQUEGUA STORE	0.00	270	0.00%
MOYOBAMBA STORE	0.00	270	0.00%
NUEVO CHIMBOTE STORE	0.00	270	0.00%
PASCO STORE	0.00	270	0.00%
PAUCARPATA STORE	0.00	270	0.00%
PICHANAKI STORE	0.00	270	0.00%
PISCO STORE	0.00	290	0.00%
PUCALLPA STORE	0.00	311	0.00%
PUENTE PIEDRA STORE	0.00	270	0.00%
PUNO STORE	0.00	260	0.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	0.00	260	0.00%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	0.00	260	0.00%
SAN MARTIN STORE	0.00	259	0.00%
SANTIAGO STORE	0.00	280	0.00%
SULLANA STORE	0.00	270	0.00%
SURCO STORE	0.00	259	0.00%
TACNA STORE	0.00	270	0.00%
TALARA STORE	0.00	250	0.00%
TAMBO STORE	0.00	250	0.00%
TARAPOTO STORE	0.00	290	0.00%
TARMA STORE	0.00	290	0.00%
TRUJILLO STORE	0.00	260	0.00%
TUMBES STORE	0.00	260	0.00%
VENTANILLA STORE	0.00	270	0.00%
VILLA EL SALVADOR STORE	0.00	260	0.00%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	0.00	258	0.00%
Total	0.00	17137	0.00%