

EMPRESA: VIETTEL PERÚ S.A.C.
AÑO: 2016
MES: NOVIEMBRE
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	1800	479322	0.38%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : NOVIEMBRE
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	484154	484154	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	478479	479322	99.82%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : NOVIEMBRE
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.	25	12	537	6	580
	N° de Atenciones Totales	40	18	787	13	858
	%TEAPIj	62.50%	66.67%	68.23%	46.15%	67.60%
HUANUCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	68	63	845	347	1323
	N° de Atenciones Totales	96	86	1166	496	1844
	%TEAPIj	70.83%	73.26%	72.47%	69.96%	71.75%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	45	17	2425	24	2511
	N° de Atenciones Totales	47	17	2593	26	2683
	%TEAPIj	95.74%	100.00%	93.52%	92.31%	93.59%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	0	260	0	262
	N° de Atenciones Totales	2	0	312	0	314
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	83.33%	0.00%	83.44%
PUNO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	5	1348	5	1386
	N° de Atenciones Totales	30	5	1465	5	1505
	%TEAPIj	93.33%	100.00%	92.01%	100.00%	92.09%
HUAMANGA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	2	290	14	308
	N° de Atenciones Totales	2	3	382	16	403
	%TEAPIj	100.00%	66.67%	75.92%	87.50%	76.43%
SANTIAGO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	249	65	2191	178	2683
	N° de Atenciones Totales	343	105	2820	237	3505
	%TEAPIj	72.59%	61.90%	77.70%	75.11%	76.55%
CANETE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	15	142	239	396
	N° de Atenciones Totales	0	15	146	244	405
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	97.26%	97.95%	97.78%
PUENTE PIEDRA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	38	9	578	30	655
	N° de Atenciones Totales	55	15	833	39	942
	%TEAPIj	69.09%	60.00%	69.39%	76.92%	69.53%
CAJAMARCA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	11	29	1178	25	1243
	N° de Atenciones Totales	16	32	1372	30	1450
	%TEAPIj	68.75%	90.63%	85.86%	83.33%	85.72%
TUMBES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	7	12	853	10	882
	N° de Atenciones Totales	11	17	1091	14	1133
	%TEAPIj	63.64%	70.59%	78.19%	71.43%	77.85%
PASCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	2	1049	0	1115
	N° de Atenciones Totales	74	2	1292	0	1368
	%TEAPIj	86.49%	100.00%	81.19%	0.00%	81.51%
MOQUEGUA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	2	1	764	0	767
	N° de Atenciones Totales	2	1	789	0	792
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	96.83%	0.00%	96.84%

LA VICTORIA LIMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	67	23	1772	107	1969
	N° de Atenciones Totales	69	29	1820	108	2026
	%TEAPIj	97.10%	79.31%	97.36%	99.07%	97.19%
MORROPON STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	74	0	75
	N° de Atenciones Totales	1	0	76	0	77
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	97.37%	0.00%	97.40%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	12	1488	36	1558
	N° de Atenciones Totales	36	18	2101	54	2209
	%TEAPIj	61.11%	66.67%	70.82%	66.67%	70.53%
TARMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	18	11	324	46	399
	N° de Atenciones Totales	19	13	363	56	451
	%TEAPIj	94.74%	84.62%	89.26%	82.14%	88.47%
CHICLAYO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	69	31	1598	3	1701
	N° de Atenciones Totales	89	34	1941	8	2072
	%TEAPIj	77.53%	91.18%	82.33%	37.50%	82.09%
TAMBO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	49	1569	84	1746
	N° de Atenciones Totales	62	67	2000	92	2221
	%TEAPIj	70.97%	73.13%	78.45%	91.30%	78.61%
TRUJILLO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	3	153	3	164
	N° de Atenciones Totales	28	11	453	8	500
	%TEAPIj	17.86%	27.27%	33.77%	37.50%	32.80%
BIG STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	99	31	1355	80	1565
	N° de Atenciones Totales	172	51	2113	163	2499
	%TEAPIj	57.56%	60.78%	64.13%	49.08%	62.63%
114 San Miguel Store	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	18	470	41	555
	N° de Atenciones Totales	38	22	665	61	786
	%TEAPIj	68.42%	81.82%	70.68%	67.21%	70.61%
JAEN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	20	56	1172	136	1384
	N° de Atenciones Totales	21	65	1252	141	1479
	%TEAPIj	95.24%	86.15%	93.61%	96.45%	93.58%
AREQUIPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	28	7	1438	5	1478
	N° de Atenciones Totales	30	8	1483	6	1527
	%TEAPIj	93.33%	87.50%	96.97%	83.33%	96.79%
CASTILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	146	11	158
	N° de Atenciones Totales	1	0	167	11	179
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	87.43%	100.00%	88.27%
JULIACA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	5	787	2	818
	N° de Atenciones Totales	25	5	800	2	832
	%TEAPIj	96.00%	100.00%	98.38%	100.00%	98.32%
CANCHIS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	22	3	1004	0	1029
	N° de Atenciones Totales	23	3	1045	0	1071
	%TEAPIj	95.65%	100.00%	96.08%	0.00%	96.08%
ILO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	21	1	572	3	597
	N° de Atenciones Totales	21	1	580	3	605
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	98.62%	100.00%	98.68%
PISCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	243	0	244
	N° de Atenciones Totales	1	1	315	0	317
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	77.14%	0.00%	76.97%
SURCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	64	30	1437	10	1541
	N° de Atenciones Totales	75	30	1583	12	1700
	%TEAPIj	85.33%	100.00%	90.78%	83.33%	90.65%
CAYMA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	26	40	452	92	610
	N° de Atenciones Totales	31	48	529	105	713
	%TEAPIj	83.87%	83.33%	85.44%	87.62%	85.55%
HUARAL STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	9	9	176	28	222
	N° de Atenciones Totales	10	9	192	34	245
	%TEAPIj	90.00%	100.00%	91.67%	82.35%	90.61%
IQUITOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	46	72	1090	707	1915
	N° de Atenciones Totales	84	89	1522	962	2657
	%TEAPIj	54.76%	80.90%	71.62%	73.49%	72.07%
JESUS MARIA STORE.	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	113	51	518	313	995
	N° de Atenciones Totales	113	51	531	318	1013
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	97.55%	98.43%	98.22%
CHORRILLOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	34	7	643	1	685
	N° de Atenciones Totales	51	10	900	4	965
	%TEAPIj	66.67%	70.00%	71.44%	25.00%	70.98%
APURIMAC STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	44	14	1194	117	1369
	N° de Atenciones Totales	50	15	1432	131	1628
	%TEAPIj	88.00%	93.33%	83.38%	89.31%	84.09%
ASCOPE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	19	0	19
	N° de Atenciones Totales	0	0	21	0	21
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	90.48%	0.00%	90.48%

PUCALLPA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	143	0	143
	N° de Atenciones Totales	0	0	149	0	149
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	95.97%	0.00%	95.97%
CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	111	58	63	134	366
	N° de Atenciones Totales	160	90	93	195	538
	%TEAPIj	69.38%	64.44%	67.74%	68.72%	68.03%
HUARAZ STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	30	6	415	8	459
	N° de Atenciones Totales	32	8	455	10	505
	%TEAPIj	93.75%	75.00%	91.21%	80.00%	90.89%
ICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	3	4	70	0	77
	N° de Atenciones Totales	6	4	110	0	120
	%TEAPIj	50.00%	100.00%	63.64%	0.00%	64.17%
LEONCIO PRADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	128	103	231
	N° de Atenciones Totales	0	0	132	112	244
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.97%	91.96%	94.67%
LIMA CENTRO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	80	63	592	55	790
	N° de Atenciones Totales	109	85	768	72	1034
	%TEAPIj	73.39%	74.12%	77.08%	76.39%	76.40%
LURIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	68	4	73
	N° de Atenciones Totales	0	2	83	7	92
	%TEAPIj	0.00%	50.00%	81.93%	57.14%	79.35%
PAUCAPATA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	16	119	4	139
	N° de Atenciones Totales	0	21	131	4	156
	%TEAPIj	0.00%	76.19%	90.84%	100.00%	89.10%
SAN MARTIN STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	58	27	739	23	847
	N° de Atenciones Totales	83	34	1062	32	1211
	%TEAPIj	69.88%	79.41%	69.59%	71.88%	69.94%
VILLA EL SALVADOR STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	24	4	2200	12	2240
	N° de Atenciones Totales	27	5	2545	12	2589
	%TEAPIj	88.89%	80.00%	86.44%	100.00%	86.52%
HUANCAVELICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	249	0	249
	N° de Atenciones Totales	0	0	254	0	254
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	98.03%	0.00%	98.03%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	291	1	294
	N° de Atenciones Totales	1	1	310	1	313
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	93.87%	100.00%	93.93%
MALDONADO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	655	0	655
	N° de Atenciones Totales	0	0	680	0	680
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	96.32%	0.00%	96.32%
NUEVO CHIMBOTE STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	8	5	184	8	205
	N° de Atenciones Totales	9	5	196	8	218
	%TEAPIj	88.89%	100.00%	93.88%	100.00%	94.04%
TARAPOTO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	1	476	0	478
	N° de Atenciones Totales	2	3	484	0	489
	%TEAPIj	50.00%	33.33%	98.35%	0.00%	97.75%
JUANJUI STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	75	0	75
	N° de Atenciones Totales	0	0	95	0	95
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	78.95%	0.00%	78.95%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	31	300	46	377
	N° de Atenciones Totales	0	33	319	47	399
	%TEAPIj	0.00%	93.94%	94.04%	97.87%	94.49%
OTUZCO STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	0	60	0	60
	N° de Atenciones Totales	0	0	79	0	79
	%TEAPIj	0.00%	0.00%	75.95%	0.00%	75.95%
SULLANA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	20	279	55	354
	N° de Atenciones Totales	2	24	396	83	505
	%TEAPIj	0.00%	83.33%	70.45%	66.27%	70.10%
COMAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	5	0	64	3	72
	N° de Atenciones Totales	5	0	67	3	75
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	95.52%	100.00%	96.00%
LOS OLIVOS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	83	35	1162	17	1297
	N° de Atenciones Totales	104	41	1464	21	1630
	%TEAPIj	79.81%	85.37%	79.37%	80.95%	79.57%
VENTANILLA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	4	3	334	8	349
	N° de Atenciones Totales	6	4	422	13	445
	%TEAPIj	66.67%	75.00%	79.15%	61.54%	78.43%
TALARA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1	0	368	0	369
	N° de Atenciones Totales	1	0	401	0	402
	%TEAPIj	100.00%	0.00%	91.77%	0.00%	91.79%
CHACHAPOYAS STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	13	16	333	76	438
	N° de Atenciones Totales	13	16	335	77	441
	%TEAPIj	100.00%	100.00%	99.40%	98.70%	99.32%

MOYOBAMBA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	40	111	284	435
	N° de Atenciones Totales	0	41	111	291	443
	%TEAPIj	0.00%	97.56%	100.00%	97.59%	98.19%
CHINCHA STORE	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	0	1	64	1	66
	N° de Atenciones Totales	0	1	67	1	69
	%TEAPIj	0.00%	100.00%	95.52%	100.00%	95.65%
TOTAL	N° de Atenciones con espera menor a 15 min.	1766	1038	41696	3545	48045
	N° de Atenciones Totales	2328	1314	50140	4388	58170
	%TEAPIj	75.86%	79.00%	83.16%	80.79%	82.59%

Empresa : VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año : 2016
Mes : NOVIEMBRE
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	66	786	8.40%
APURIMAC STORE	532	1628	32.68%
AREQUIPA STORE	43	1527	2.82%
ASCOPE STORE	0	21	0.00%
BIG STORE	288	2499	11.52%
CAJAMARCA STORE	18	1450	1.24%
CANCHIS STORE	27	1071	2.52%
CANETE STORE	4	405	0.99%
CASTILLA STORE	19	179	10.61%
CAYMA STORE	79	713	11.08%
CHACHAPOYAS STORE	41	441	9.30%
CHICLAYO STORE	9	2072	0.43%
CHIMBOTE STORE	68	538	12.64%
CHINCHA STORE	4	69	5.80%
CHORRILLOS STORE	117	965	12.12%
COMAS STORE	2	75	2.67%
HUAMANGA STORE	1	403	0.25%
HUANCAVELICA STORE	33	254	12.99%
HUANUCO STORE	68	1844	3.69%
HUARAL STORE	47	245	19.18%
HUARAZ STORE	9	505	1.78%
ICA STORE	9	120	7.50%
ILO STORE	43	605	7.11%
Iquitos Store	137	2657	5.16%
JAEN STORE	56	1479	3.79%
JESUS MARIA STORE	14	1013	1.38%
JOSE LEONARDO ORTIZCENTER STORE	5	313	1.60%
JUANJUI STORE	0	95	0.00%
JULIACA STORE	18	832	2.16%
LA VICTORIA LIMA STORE	132	2026	6.52%
LEONCIO PRADO STORE	1	244	0.41%
LIMA CENTRO STORE	61	1034	5.90%
LOS OLIVOS STORE	221	1630	13.56%
LURIGANCHO CHOSICA STORE	1	399	0.25%
LURIN STORE	4	92	4.35%
MALDONADO STORE	6	680	0.88%
MOQUEGUA STORE	9	792	1.14%
MORROPON STORE	0	77	0.00%
MOYOBAMBA STORE	11	443	2.48%
NUEVO CHIMBOTE STORE	8	218	3.67%
Otuzco Store	0	79	0.00%
PASCO STORE	61	1368	4.46%
PAUCAPATA STORE	4	156	2.56%
PISCO STORE	43	317	13.56%
PUCALLPA STORE	25	149	16.78%
PUENTE PIEDRA STORE	87	942	9.24%
PUNO STORE	15	1505	1.00%
SAN JUAN DE LURIGANCHO STORE	114	2683	4.25%
SAN JUAN DE MIRAFLORES STORE	94	2209	4.26%
SAN MARTIN STORE	38	1211	3.14%
SANTIAGO STORE	417	3505	11.90%
SULLANA STORE	9	505	1.78%
SURCO STORE	55	1700	3.24%
TACNA STORE	38	858	4.43%
TALARA STORE	63	402	15.67%
TAMBO STORE	197	2221	8.87%
TARAPOTO STORE	1	489	0.20%
TARMA STORE	10	451	2.22%
Trujillo Store	265	500	53.00%
TUMBES STORE	198	1133	17.48%
VENTANILLA STORE	38	445	8.54%
VILLA EL SALVADOR STORE	116	2589	4.48%
VILLA MARIA DE TRIUNFO STORE	23	314	7.32%
Total	4122	58170	7.09%

Empresa: VIETTEL PERÚ S.A.C.
Año: 2016
Mes: NOVIEMBRE
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%